

**PENGARUH IMPELEMENTASI MOTIVASI KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERSEPEKTIF ETIKA KERJA ISLAM
(Studi Pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek
Provinsi Lampung)**



S K R I P S I

**Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

Oleh

**SITI RONDIAH
NPM. 12510101203**

Jurusan : Ekonomi Syari'ah

**Pembimbing I : Dr. Tulus Suryanto, M.M., Akt., CA
Pembimbing II : Eti Karini, S.H., M.H**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439/2017**

PENGARUH IMPELEMENTASI MOTIVASI KERJA

**TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERSEPEKTIF ETIKA KERJA ISLAM
(Studi Pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek
Provinsi Lampung)**

S K R I P S I

**Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



Oleh

**SITI RONDIAH
NPM. 12510101203**

Jurusan : Ekonomi Syari'ah

**Pembimbing I : Dr. Tulus Suryanto, M.M., Akt., CA
Pembimbing II : Eti Karini, S.H., M.H**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439/2017**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi salah satu faktor keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam keberhasilan industri jasa pelayanan bagi konsumen. Kualitas pelayanan yang baik adalah saat perusahaan dapat memenuhi permintaan dan harapan konsumen. Permasalahan dalam penelitian ini dapat dilihat dari adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan atau pasien. Padahal rumah sakit telah memotivasi pegawai agar pegawai dapat meningkatkan pelayanannya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Adakah pengaruh implementasi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung serta apakah implementasinya tersebut telah sesuai dengan etika kerja Islam. Tujuan dalam penelitian ini ingin mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dan untuk mengetahui apakah implementasinya telah sesuai dengan pandangan etika kerja Islam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data salah satunya adalah kuesioner yang diberikan kepada pegawai non medis RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung sebagai sampel dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 88 non medis. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder serta data diolah menggunakan *software SPSS 20*. Metode analisa yang digunakan adalah analisis regresi sederhana, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji parsial (t). Penelitian ini menggunakan indikator motivasi kerja sebagai variabel bebas (X) dan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (Y).

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah kebutuhan sosial dan penghargaan dibuktikan yang dimiliki pegawai sebesar 56,8% dan 56,8%, dengan hasil uji analisis regresi liner sederhana yaitu $Y = 9,138 + 0,535X$ dengan artian bahwa hubungan motivasi kerja(X) terhadap kualitas pelayanan (Y) dimana $a = 9,138$ jika motivasi kerja bernilai 0 maka, kualitas pelayanan(X) 0,535 yang berarti bila motivasi kerja mengalami peningkatan 1% saja, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 53,5% dan t_{tabel} sebesar 1,98793, sedangkan t_{hitung} sebesar 7,170 berdasarkan taraf signifikan $(0,000) < 0,05$. Hal ini sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja dan berpengaruh besar terhadap motivasinya, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang sangat baik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwasanya motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung belum sepenuhnya mencapai nilai-nilai Islam, bahwasannya seperti yang diketahui banyaknya kasus atau kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

MOTTO

بِالْعَدْلِ تَحْكُمُوا أَنْ النَّاسَ بَيْنَ حَكْمَتِكُمْ وَإِذَا أَهْلُهَا إِلَى الْأَمْنِ تَتَوَدُّوْنَ أَنْ يَأْمُرَكُمْ اللَّهُ إِنَّ
بَصِيرَ أَسْمِعَا كَانَ اللَّهُ إِنَّ بِهِ يَعِظُكُمْ نِعْمَ اللَّهُ إِنَّ

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. “(Q.S. An- Nissa 4: 58)¹

¹Departmn Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30, CV Karya Utama Surabaya, 2000, hlm. 128

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah membrikan kekuatan, keshatan dan kesabaran untuk saya dalam menyusun skripsi ini. Kemudian skripsi ini saya persmbahkan kepada:

1. Kedua orang tua ku, Ayahanda Suwarno (Alm) dan Ibu tercinta Hj. Ngatinem, kakak-kakaku, dan adikku yang senantiasa memberikan kasih saying, pengorbanan, dukungan, motivasi, serta do'a yang tiada henti agar dapat mencapai kesuksesan.
2. Sahabat-sahabat seperjuangan dari semester pertama hingga sekarang Istiana, Nuri Arisa, Norfa Maliarosa Hasibuan, Ranita Dewi, Suci Nurhayati, Wira Agustian, Sri Wahyuni Oktavia yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini serta teman-teman Ekonomi Islam angkatan 2012 khususnya kelas E yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
3. Teman-teman seperjuangan KKN 24 Tahun 2015, Ade Nuari Pratama, Ahmad Kafka Huzairin RB, Dyah Purnama Putri, Juniyanti, Rizki Akbar Nugroho, Siti Rosmiati, Syarifah Setia Ningrum, Taffani Akbar, Umi Zahara Umar yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater UIN Raden Intan Lampung

RIWAYAT HIDUP

Siti Rondiah, seorang anak perempuan yang dilahirkan di Kota Bandar Lampung Kecamatan Langkapura/ Gunung Agung Tanjung Karang Barat tepatnya pada tanggal 04 Agustus 1994 dari pasangan Bapak Suwarno (Alm) dan Ibu Hj. Ngatinem. Pendidikan yang ditempuh penulis dimulai dari SD Negeri 2 Gunung Terang Bandar Lampung selama 6 Tahun dimulai dari Tahun 2000 sampai dengan kelulusan Tahun 2006, dan melanjutkan ke SMP Perintis 1 Bandar Lampung selama 3 Tahun dari tahun 2006 sampai dengan kelulusan Tahun 2009, selanjutnya melanjutkan ke SMA Negeri 14 Bandar Lampung selama 3 tahun dari Tahun 2009 sampai dengan Lulus Tahun 2012. Selama menempuh pendidikan dari SD, SMP, dan SMA mendapatkan peringkat 5 besar dan melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung pada Tahun 2012 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syari'ah.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DATAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	xvi
BABI PENDAHULUAN	
A. PenegasanJudul.....	1
B. AlasanMemilihJudul	2
C. LatarBelakangMasalah.....	3
D. RumusanMasalah.....	13
E. TujuanPenelitian	13
F. ManfaatPenelitian	14
BABII LANDASAN TEORI	
A. MotivasiKerja	
1. DefinisiMotivasiKerja	16
2. TujuanMotivasiKerja	18
3. FungsiMotivasiKerja.....	19
4. JenisMotivasiKerja.....	19
5. Teori-TeoriMotivasiKerja	20
6. Pendekatan-PendekatanMotivasiKerja.....	22
7. Faktor-Faktor Yang MempengaruhiMotivasi.....	23
B. MotivasiKerjaDalam Tinjauan Umum Ekonomi Islam Tentang Motivasi Kerja	
1. Pengertian Motivasi Kerja dan Dasar Hukum Kerja.....	25
C. Konsep Pelayanan	
1. PengertianPelayanan	30
2. Ciri-CiriPelayanan Yang Baik	31
3. Indikator Kualitas Pelayanan	33
4. Pelayanan Dalam Perspektif Etika Kerja Islam	34
D. Dimensi Pelayanan Dalam Perspektif Islam	36
E. EtikaKerja Islam	
1. PengertianEtikaKerja	40

2. Etika Kerja Islam	41
F. Definisi Operasional Variabel	45
G. Penelitian Terdahulu	49
H. Kerangka Pemikir	56
I. Hipotesis	16

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	57
B. Sumber Data	57
C. Teknik Pengumpulan Data	55
D. Populasi dan Sampel	57
E. Teknik Pengolahan Data	58
F. Teknik Analisis Data	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas	60
G. Pembahasan Hipotesis	

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Umum RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung	65
2. Tujuan dan Visi Misi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung	65
3. Landasan Operasional RSUD Dr. H. Abdul Moeloek	68
4. Tugas dan fungsi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek	68
5. Kapasitas RSUD Dr. H. Abdul Moeloek	69
6. Fasilitas Pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek	70
7. Ketenagakerjaan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek	71
8. Struktur Organisasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung	72
9. Kegiatan Diklat	73
B. Tabulasi Data Karakteristik Responden	73
C. Deskripsi Jawaban Responden	76
D. Analisis Uji Persyaratan Instrumen	81
E. Analisis Uji Hipotesis	83
F. Analisis Pengaruh	85

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	94
B. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Data Kunjungan Pasien IGD RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung	4
1.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Spesifikasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung	5
1.3 Hasil Wawancara Non Medis RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tentang Kualitas Pelayanan	7
1.4 Hasil Wawancara Pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tentang Kualitas Pelayanan	9
2.1 Variabel Penelitian dan Indikator Penelitian	45
2.2 Penelitian Terdahulu	49
2.3 Kerangka Pemikiran	52
4.1 Landasan Operasional RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung	68
4.2 Kapasitas Tempat Tidur	69
4.3 Ketenegakerjaan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung	71
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	74
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	75
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	76
4.8 Tanggapan Responden Terhadap Motivasi Kerja	77
4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	79
4.10 Hasil Pengujian Validitas	82
4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas	83
4.12 Hasil Uji Autokorelasi	85
4.13 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	86
4.14 Hasil Uji (R^2)	87
4.15 Hasil Uji t (parsial)	88

DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Organisasi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.....	72
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini. Maka perlu adanya uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan tujuan skripsi ini. Dengan adanya penegasan yang merupakan proses penekanan terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas.

Penelitian yang akan penulis lakukan adalah berjudul **“Pengaruh Implementasi Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Etika Kerja Islam (RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)”**.

Adapun beberapa istilah yang perlu penulis uraikan yaitu:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu orang atau benda yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.²
2. Implementasi merupakan tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang disusun secara matang dan terperinci.³
3. Motivasi Kerja adalah sebagai suatu tindakan untuk mempengaruhi orang lain agar berperilaku (*to behave*) secara teratur. Motivasi merupakan tugas bagi manajer untuk memengaruhi orang lain (karyawan) dalam suatu perusahaan.⁴

²Penyusunan Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2011, hal. 1045

³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2011, hal. 352

⁴Wilson Bangun, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Erlangga, Jakarta, 2012, hal. 313

4. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dalam suatu aktifitas yang memberikan manfaat dan ditawarkan oleh suatu pihak yang lain dan bentuknya tidak nyata (tidak menimbulkan pemindahan kepemilikan).
5. Etika Kerja adalah sistem nilai atau norma yang digunakan oleh seluruh karyawan perusahaan, termasuk pimpinannya dalam pelaksanaan kerja sehari-hari⁵. Etika kerja dalam Islam berarti bekerja dengan melaksanakan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya, serta apa yang dilakukan didasari dengan mengharapkan ridha Allah.

B. Alasan Memilih Judul

Ada 2 alasan yang dapat dijadikan pendorong bagi penulis dalam memilih judul ini. Adapun alasan tersebut adalah :

1. Secara Objektif

Bagi penulis, pentingnya meneliti pada kajian masalah ini, dikarenakan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung merupakan salah rumah sakit umum yang berperan penting dalam mendukung kemajuan sektor potensi pelayanan jasa kesehatan di Provinsi Lampung. Tugas pokok RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung meliputi penyelenggaraan urusan pelayanan kesehatan masyarakat, baik masyarakat yang memiliki taraf hidup yang layak maupun masyarakat yang kurang mampu. Baiknya citra kinerja RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung tergantung dengan kualitas

⁵ Wikipedia, http://id.wikipedia.org/wiki/Etika_kerja ,diakses pada tanggal 28 November 2016

pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan. Oleh sebab itu dengan banyaknya masalah kualitas pelayanan pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung. Oleh sebab itu dengan adanya motivasi kerja, diharapkan mampu mendorong membaiknya kualitas pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung.

2. Secara Subjektif

- a. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini sesuai dengan mata kuliah yang pernah penulis pelajari di fakultas ekonomi dan bisnis Islam.
- b. Tempat penelitian strategis, sehingga dapat mendukung dan mempermudah dalam menyelesaikan skripsi ini dalam hal ini, yaitu RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.
- c. Untuk menyelesaikan kuliah S1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung dan mendapatkan gelar S.E.

C. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi salah satu faktor keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi.⁶ Peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam keberhasilan industri jasa pelayanan bagi konsumen. Kualitas pelayanan yang baik adalah saat perusahaan dapat memenuhi permintaan dan harapan konsumen.

⁶ Azizah Aisyati, Taufiq Rochman, *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonogii Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual*, Jurnal Teknik Industri, Nomer 2, Juli 2013

Kualitas pelayanan rumah sakit milik pemerintah telah dikeluhkan dan menunjukkan kualitas yang buruk. Hal ini disebabkan oleh rumah sakit milik pemerintah bersubsidi dan tergantung pada alokasi dana dari pemerintah⁷. Karena alasan ini, rumah sakit pemerintah cenderung memberikan pelayanan yang kurang optimal dari pada rumah sakit swasta, yang dana diperoleh langsung dari pasien.

Perawat merupakan karyawan yang lebih sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kinerja perawat berperan penting dalam keberhasilan sebuah rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi para konsumen. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas pekerjaannya, tetapi perilaku karyawan yang berada diluar pekerjaannya juga mendukung berfungsinya suatu organisasi.

Berikut ini adalah data kunjungan pasien RSUD Dr. H. Abdul Moeloek :

Tabel 1.1
Data Kunjungan Pasien IGD
RSUD Dr. H. Abdul Moeloek tahun 2013 – 2015

Kunjungan Pasien	2013	2014	2015
Jumlah	31.742	30.771	26.757

Sumber : Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

Dari penjelasan tabel diatas bahwa kunjungan pasien pada tahun 2013 meningkat sebanyak 31.742 dan pada tahun 2014 menurun sebanyak 30.771 kemudian pada tahun 2015 kunjungan pasien mengalami penurunan sebanyak

⁷Apolonia Corebima, *Dukungan Alokasi Belanja Langsung, Motivasi Kerja, Sistem Kontrol Terhadap Mutu Pelayanan*, Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi, Vol.1, No.1, 2014, hal. 1

26.757, hal ini dapat mengindikasikan bahwa ada kesenjangan (GAP) antara pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Berikut ini adalah jumlah pegawai yang bertugas dirumah sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung berdasarkan status kepegawaian :

Tabel 1.2
Jumlah Pegawai Berdasarkan Spesifikasi
RSUD Dr. H. Abdul Moeloek s/d 31 Desember tahun 2015

No.	Jenis Tenaga	Tersedia
1.	Medis	132
2.	Paramedis Perawatan	673
3.	Kefarmasian	34
4.	Kesehatan Masyarakat	75
5.	Gizi	15
6.	Keteknisan Medis	91
7.	Non Medis	704
	Jumlah	1724

Sumber : Sub Bagian Kepegawaian RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tenaga kepegawaian yang sesuai dengan spesifikasi sudah mencukupi, karena sudah banyaknya jumlah pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, tetapi hal ini sama sekali tidak berpengaruh dalam memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada pasien, tetap saja pelayanan yang diberikan tidak sesuai.

Tenaga non medis memiliki peran yang sangat penting terhadap terciptanya sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan kinerja yang profesional. Tenaga non medis merupakan ujung tombak pelayanan dirumah sakit dan tenaga yang paling lama berinteraksi dengan pasien. Akan tetapi kinerja tenaga non medis masih banyak dikeluhkan oleh keluarga pasien. Banyak masukan dari keluarga pasien tentang pelayanan rumah sakit terutama perawat. Kondisi ini sangat bertentangan dengan mutu pelayanan

yang diberikan oleh perawat, dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tuganya masing-masing.⁸

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas, jika mampu mengelola sumber daya manusia untuk melaksanakan tugasnya dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Karena menurut Zeithaml, Valarie A. (et.al) dalam Djabir⁹, tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Menurut Parasuraman (2001) dalam Sujarwo¹⁰, bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan yang baik dapat diukur dengan bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah Rumah Sakit milik pemerintah Provinsi Lampung dan merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Lampung sebagai lembaga teknis yang mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi dalam

⁸ Jony Oktavian Haryanto, *Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat*, Jurnal Ekonomi Bisnis, Volume. 2, No.14 Agustus, hal. 144-149

⁹Zeithaml, Valarie A. (1990) dalam Deddy Djabir, *Tesis, Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau*, Universitas Terbuka, Jakarta, 2012, hal. 41-42

¹⁰Parasuraman (2001) dalam Anton Sujarwo Binti S, *Effect Of Skills, Motivation and Commitment On Service Quality In Issuing Card Holders The Village Govern ment Officials In Pandan District Of Central Tapanuli*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Eksekutif, Vol 1, No.1, 2016, hal. 4

melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal memiliki peran dan fungsi strategis.

Pegawai RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas kinerjanya, sebagai bentuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena sebagai institusi pelayanan kesehatan harus memiliki pedoman tertulis yang dapat dipahami oleh segenap kalangan manajemen rumah sakit serta karyawan dalam bertindak mempunyai tujuan.

Mengenai kualitas pelayanan, haruslah disesuaikan etika dalam bekerja, bahwasanya didalam Al-Qur'an juga dijelaskan dalam surat Al-Imron (3):159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ع إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya¹¹”.

Mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas dan motivasi kerja yang prima pula. Oleh sebab itu para pegawai perlu terus dikembangkan agar

¹¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000, hal. 103

mereka mempunyai kemampuan yang baik di dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Motivasi adalah sebagai suatu tindakan untuk mempengaruhi orang lain agar berperilaku (*to behave*) secara teratur. Motivasi merupakan tugas bagi manajer untuk memengaruhi orang lain (karyawan) dalam suatu perusahaan.¹² Sedangkan menurut pendapat Robbins dan Judge (2008)¹³, motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

Menurut Abraham Maslow dalam Wilson Bangun¹⁴, motivasi disebut sebagai “*the five hierarchy need*” mulai dari kebutuhan pertama sampai pada kebutuhan yang tertinggi. Adapun kelima tingkatan kebutuhan tersebut antara lain, kebutuhan fisiologis (*physiological need*), kebutuhan rasa aman (*safety need*), kebutuhan sosial (*social need*), kebutuhan harga diri (*esteem need*), dan kebutuhan aktualisasi diri (*need for self actualization*).

Motivasi diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pegawai RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung, karena berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menyatakan bahwa dengan adanya motivasi kerja akan memberikan kepuasan terhadap tingkat layanan dan kinerja pegawai.

¹² Wilson Bangun, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Erlangga, Jakarta, 2012, hal. 313

¹³ Robbins dan Judge (2008) dalam Eni Cahyani dan Dian Septiani, *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Internal Tenaga Pendidik Pada Politeknik Swasta di Sumatera Selatan*, Jurnal Adminika, Volume 1, No. 1, Januari-Juni 2015, hal. 3

¹⁴ Abraham Maslow dalam Wilson Bangun, *Op.Cit*, hal. 317-318

Riset terkait mengenai motivasi kerja dan kualitas pelayanan instansi atau perusahaan telah banyak dilakukan. Menurut Cahyani dan Septiani¹⁵, dengan memberikan motivasi kerja, akan mendorong tenaga pendidik untuk memberikan kualitas pelayanan internal baik itu kualitas pembelajaran, bimbingan akademik, sumberdaya pendukung, ekstrakurikuler, dan komunikasi pada perguruan tinggi.

Menurut Pallo¹⁶, dengan memberikan motivasi kerja terhadap pegawai pemerintahan, akan menciptakan pola pelayanan yang cepat, tepat waktu, dan tepat sasaran, dengan cara menetapkan standarisasi pelayanan ditinjau dari aspek waktu pelayanan serta ketepatan pelayanan.

Menurut Subakti¹⁷, adanya pengaruh motivasi kerja didukung dari tanggapan para karyawan terutama kebutuhan fisik. Alasan kebutuhan fisik ini dianggap merupakan kebutuhan penting bagi para pegawai yang dapat memicu semangat untuk terus bekerja.

Menurut Muttaqin, Djumadi, dan Noor¹⁸, dengan memberikan motivasi kepada pegawai, akan memberikan dorongan bagi pegawai untuk lebih giat dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

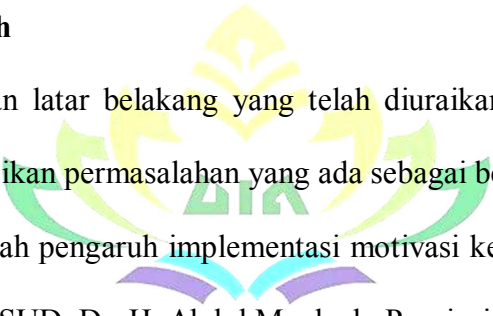
Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian kali ini mencoba menggali pengaruh penerapan motivasi terhadap kualitas pelayanan di

¹⁵Eni Cahyani dan Dian Septiani, *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Internal Tenaga Pendidik Pada Politeknik Swasta di Sumatera Selatan*, Jurnal Adminika, Volume 1, No. 1, Januari-Juni 2015

¹⁶ Jafirdaus Pallo, *Pengaruh Motivasi Kerja Aparat Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang*, Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan, Vol. 2, No. 3, Edisi Sptember 2015

¹⁷ Agung Gita Subakti, *Pengaruh Motivasi, Kepuasan, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Cafe X Bogor*, Jurnal Binus Business Review, Vol.4, No.2, November 2013.

¹⁸ Noor Ikhsan Muttaqin, Djumadi, Muhammad Noor, *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*, eJournal Administrasi Reform, Vol.1, No.1, 2013.

RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek. Apakah dengan menggunakan uji dan teknik analisa yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama atau sebaliknya. Serta bagaimanakah etika kerja Islam memandang hal ini. Oleh sebab itu judul penelitian ini adalah *“Pengaruh Implementasi Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Perspektif Etika Kerja Islam”* (Studi Pada RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh implementasi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung?
2. Bagaimanakah pengaruh implementasi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung pandangan etika kerja Islam?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh implementasi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung?
2. Untuk mengetahui pengaruh implementasi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung pandangan etika kerja Islam?

F. Manfaat Penelitian

Ada 2 manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- 1) Bagi penulis, penelitian ini mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan dan organisasi.
- 2) Bagi IAIN Raden Intan Lampung, penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan khususnya terhadap ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya mengenai tema yang sama.
- 3) Bagi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien.

2. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan masukan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan perusahaan dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang, serta informasi yang dihasilkan dapat diimplementasikan dalam menyusun strategi perusahaan untuk meningkatkan tingkat penjualan. Selain itu untuk meningkatkan

pemahaman peneliti dalam menerapkan ilmu pengetahuan berdasarkan kenyataan yang ada di lapangan.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Motivasi Kerja

1. Definisi Motivasi Kerja

Banyak yang mendefinisikan motivasi kerja. Tetapi, pada dasarnya manajer berperan penting dalam mempengaruhi karyawannya untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Karna menurut Mathis dan Jackson¹⁹, mendefinisikan motivasi kerja adalah hasrat di dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan. Seseorang melakukan tindakan untuk sesuatu hal dalam mencapai tujuan. Oleh sebab itu, motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan perusahaan dan jarang muncul dengan sia-sia.

Menurut Stephen P. Robbins²⁰, motivasi kerja adalah suatu kerelaan untuk berusaha seoptimal mungkin dalam pencapaian tujuan perusahaan yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu.

Menurut Herzberg²¹, motivasi kerja adalah dorongan atau semangat yang timbul dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu atau bekerja, karena adanya rangsangan dari luar, baik itu dari atasan maupun dari lingkungan kerja, serta adanya dasar untuk memenuhi kebutuhan dan rasa puas dan memenuhi tanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan dan

¹⁹ Wilson Bangun, *Op. Cit.* hlm. 312

²⁰ Malayu S.P. Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta : Bumi Aksara, 2010, hlm. 96

²¹ Usman Efendi, *Asas Manajemen*, Jakarta : Rajawali, 2014, hlm. 158

dilakukan dalam organisasi. Faktor – faktor pemuas motivasi kerja antara lain, prestasi, tanggung jawab, disiplin, dan pelayanan.

Menurut John R. Schermerhorn²², mendefinisikan bahwa motivasi untuk bekerja adalah sebuah istilah yang digunakan dalam bidang keorganisasian (*Organizational Behavior = OB*), guna menerangkan kekuatan-kekuatan yang terdapat pada diri seseorang individu yang menjadi penyebab timbulnya tingkat, arah dan persistensi upaya yang dilaksanakan dalam hal bekerja. Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan antusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan baik yang bersumber dari dalam diri individu maupun dari luar individu.

Dari definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah suatu dorongan atau menggerakkan orang lain untuk melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan fungsinya dan suatu keahlian dalam mengarahkan pegawai agar mau bekerja secara maksimal sehingga keinginan-keinginan bisa tercapai dengan baik.

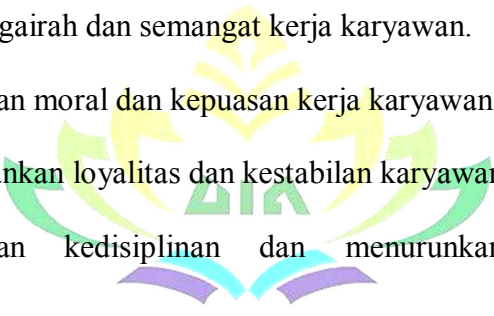
Adanya kesediaan untuk menggunakan secara maksimal hasil usaha dalam mencapai tujuan perusahaan dengan maksud untuk memuaskan beberapa kebutuhan pribadi karyawan itu sendiri. Kebutuhan harus sesuai dan konsisten dengan tujuan perusahaan itu sendiri. Pemenuhan kebutuhan yang kurang akan membuat ketegangan antara karyawan, baik atasan dengan bawahan atau lain sebagainya.

²² J Winardi, *Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, hlm. 02

Mencari jalan atau tindakan untuk memenuhi dan mencari kepuasan yang menurut ukurannya sendiri sudah terpenuhi dan harus terpenuhi.²³

2. Tujuan Motivasi Kerja

Tujuan motivasi kerja menurut H. Malayu S.P Hasibuan adalah sebagai berikut.²⁴

- 
- a. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan.
 - b. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
 - c. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan.
 - d. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan.
 - e. Mengefektikan pengadaan karyawan.
 - f. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik antara atasan dengan karyawan maupun antara sesama karyawan.
 - g. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan.
 - h. Meningkatkan kesejahteraan hidup karyawan.
 - i. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas - tugasnya.
 - j. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan juga bahan baku.
 - k. Dan lain sebagainya.

²³ Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*, Edisi 2, cet 4, Rajawali Pers, Jakarta, 2013, hlm. 839

²⁴ Malayu Hasibuan, *Op. Cit*, hlm. 97

3. Fungsi Motivasi Kerja

Fungsi motivasi adalah mendorong timbulnya kelakuan seseorang dan mempengaruhi serta merubah kelakuan seseorang. Fungsi motivasi tersebut adalah:

- a. Mendorong timbulnya kelakuan atau suatu perbuatan, tanpa adanya motivasi maka tidak akan timbul suatu tindakan atau perbuatan.
- b. Motivasi berfungsi sebagai pengaruh yang artinya mengarahkan karyawan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.
- c. Motivasi berfungsi sebagai penggerak, besar kecilnya motivasi akan menentukan cepat atau lambat suatu pekerjaan.

4. Jenis Motivasi Kerja

Jenis motivasi kerja menurut Malayu Hasibuan, yaitu:²⁵

- a. Motivasi positif atau insentif positif

Motivasi positif yaitu manajer memotivasi bawahan dengan cara memberikan hadiah untuk karyawan yang berprestasi. Sehingga, semangat kerja bawahan akan meningkat. Pada umumnya manusia senang menerima suatu hal yang baik.

- b. Motivasi negatif atau insentif negatif

Motivasi negatif yaitu manajer memotivasi bawahan dengan cara memberi hukuman kepada tindakan pelanggaran. Melalui motivasi negatif semangat bekerja karyawan dalam waktu pendek akan meningkat karena para karyawan takut dihukum, tetapi dalam jangka waktu panjang akan berakibat kurang baik.

²⁵ Malayu Hasibuan, *Op.Cit*, hlm. 99

5. Teori-Teori Motivasi

a. Teori Abraham H. Maslow dengan teori hierarki

Menurut Abraham H. Maslow²⁶, mengemukakan bahwa pada dasarnya semua manusia memiliki kebutuhan pokok dalam menjaga keseimbangan baik secara fisiologis maupun psikologis yang bertujuan untuk mempertahankan kehidupan dan kesehatan. kebutuhan yang dimiliki manusia dapat dikelompokkan ke dalam lima kelompok kebutuhan, yaitu :

1) Kebutuhan Fisiologis (*physiological needs*)

Kebutuhan fisiologis adalah yang mencakup kebutuhan – kebutuhan dasar untuk bertahan hidup seperti kebutuhan akan makanan, minuman, tempat tinggal, kebutuhan seksual, dan sebagainya.

2) Kebutuhan akan rasa aman (*safety needs*)

Kebutuhan akan rasa aman merupakan kebutuhan untuk memperoleh rasa aman atau terlindungi dari berbagai bentuk bahaya, ancaman, dan kekerasan baik kekerasan fisik maupun mental.

3) Kebutuhan sosial (*social needs*)

Kebutuhan sosial merupakan kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk diterima oleh lingkungannya. Kebutuhan sosial termasuk ke dalam kebutuhan untuk saling mencintai dan dicintai dan kebutuhan untuk mengembangkan persahabatan.

²⁶ Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen*, Erlangga, Jakarta, 2012, hlm. 15

4) Kebutuhan akan penghargaan (*esteem needs*)

Kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk memperoleh penghargaan dan pengakuan dari pihak lain. kebutuhan akan penghargaan termasuk ke dalam kebutuhan otonomi, status, dan perhatian

5) Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*)

Kebutuhan aktualisasi merupakan kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk mewujudkan dirinya sendiri sesuai dengan apa yang diinginkan oleh diri sendiri dan bukan hanya mewujudkan diri seperti yang diinginkan orang lain, misalnya tuntutan orang tua, teman, tokoh panutan, dan sebagainya.

b. Teori McClelland

David McClelland memberikan kontribusi bagi pemahaman motivasi dengan mengidentifikasi tiga macam kebutuhan, kebutuhan tersebut adalah:²⁷

1) Kebutuhan pencapaian (*need for achievement*)

Dorongan untuk melebihi mencapai standar-standar, berusaha keras untuk berhasil.

2) Kebutuhan kekuatan (*need for power*)

Kebutuhan untuk membuat individu lain berperilaku sedemikian rupa sehingga mereka tidak akan berperilaku sebaliknya.

²⁷ Wilson Bangun, *Op.Cit.*, hlm. 325

3) Kebutuhan hubungan (*need for affiliation*)

Keinginan untuk menjalin suatu hubungan antar personal yang ramah dan akrab.

c. Teori Herzberg

Menurut Herzberg ada dua faktor yang mempengaruhi dalam mengerjakan pekerjaan, yaitu faktor *intrinsik* dan faktor *extrinsic*.²⁸

- 1) Faktor Intrinsik, seperti prestasi, penghargaan, tanggung jawab, kesempatan untuk maju, pekerjaan itu sendiri
- 2) Faktor Ekstrinsik, seperti kondisi kerja, hubungan interpersonal, kebijakan dan administrasi perusahaan, pengawan, gaji, keamanan kerja.

6. Pendekatan-Pendekatan Motivasi Kerja

Terdapat tiga model motivasi, antara lain model tradisional, model hubungan manusia, dan model sumber daya manusia.²⁹

a) Model Tradisional

Model tradisional, manajer menentukan cara yang paling efisien untuk pekerjaan berulang dan memotivasi karyawan dengan sistem intensif upah, semakin banyak yang dihasilkan maka semakin besar upah yang diterima.

b) Model Hubungan Manusia

Menurut Mayo, kebosanan dan pengulangan berbagai tugas merupakan faktor yang menurunkan motivasi, sedangkan kontak sosial membantu dalam menciptakan dan mempertahankan motivasi.

²⁸ Stephen P. Robbins, Mary Coulter, *Manajemen*, Edisi Kesepuluh, Gelora Aksara Pratama, 2010, hlm. 113

²⁹ Wilson Bangun, *Op, Cit.*, hlm. 314

Kesimpulan dari pendekatan ini adalah manajer dapat memotivasi karyawan dengan memberikan kebutuhan sosial serta dengan membantu mereka merasa berguna dan lebih penting.

c) Model Sumber Daya Manusia

Model sumber daya manusia menyatakan bahwa para karyawan dimotivasi oleh banyak faktor, tidak hanya uang atau keinginan untuk mencapai kepuasan tetapi juga kebutuhan untuk berprestasi dan memperoleh pekerjaan yang berarti.

7. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik faktor intern yang berasal dari proses psikologis dalam diri seseorang maupun dari faktor ekstern yang berasal dari luar diri seorang karyawan.

Menurut Sutrisno, bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yang berasal dari faktor intern antara lain, sebagai berikut:³⁰

a. Faktor eksternal yang mempengaruhi motivasi kerja

1) Lingkungan kerja yang menyenangkan

Keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri.

2) Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang

³⁰ Ernawaty Nasution, *Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Fakultas Dakwah IAIN AR-RANIRY*, Jurnal Al-Bayan, Volume. 20, No. 29, Januari – Juni 2014, hlm. 1-14

memadai merupakan motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan agar bekerja dengan baik.

3) Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan penghargaan, bimbingan kerja kepada karyawan agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik tanpa membuat kesalahan.

4) Adanya penghargaan atas prestasi

Setiap orang mau bekerja dengan mengorbankan dirinya untuk perusahaan agar meraih penghargaan atas prestasi dan jaminan karir yang jelas di dalam perusahaan.

5) Status dan tanggung jawab

Status dan kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja di perusahaan.

6) Peraturan yang berlaku

Bagi perusahaan yang besar biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh semua karyawan.

b. Faktor intern yang mempengaruhi motivasi kerja, antara lain:

- 1) Keinginan untuk dapat hidup.
- 2) Keinginan untuk dapat memiliki.
- 3) Keinginan untuk memperoleh pengharapan.
- 4) Keinginan untuk memperoleh pengakuan.
- 5) Keinginan untuk berkuasa.

B. Motivasi Kerja Dalam Tinjauan Umum Ekonomi Islam Tentang

Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi Kerja dan Dasar Hukum Kerja

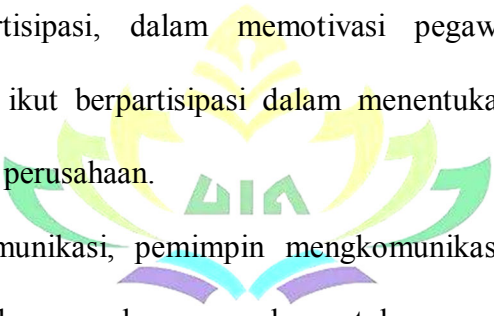
Kata motivasi berasal dari kata latin, yakni *move* yang berarti menggerakkan (*to move*), dan kata motivasi tidak terlepas dari kata kebutuhan (*needs*). Kebutuhan adalah suatu potensi dalam diri manusia yang perlu ditanggapi atau direspon. Tanggapan dalam kebutuhan tersebut di wujudkan dalam bentuk tindakan untuk pemenuhan tersebut, dan hasilnya adalah orang yang bersangkutan akan merasa puas apabila kebutuhannya belum ditanggapi atau direspon, maka akan berpotensi untuk muncul kembali sampai kebutuhannya tersebut terpenuhi. Dalam Islam motivasi kerja dijelaskan dalam *Q.S. Ar-Ra'd* (13) : 11 sebagai berikut :

لَهُ مُعَقِّبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنِّ وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya : “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia³¹”.

³¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, maksud ayat diatas adalah , Allah SWT menyuruh setiap individu agar lebih mandiri menyikapi sesuatu yang berhubungan dengan diri sendiri serta bersifat proaktif, yaitu sikap yang ingin mengubah lingkungan, mengubah keadaan yang ada, atau membuat suasana lebih kondusif, Cv Karya Utama, Surabaya, 2000, hlm. 370s

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia yang ada dibumi ini harus memiliki dorongan untuk lebih baik lagi dalam dirinya, hal ini dikarenakan Allah SWT hanya memberi karunia, rahmat dan rezekinya kepada orang-orang yang memiliki semangat serta motivasi yang kuat dalam dirinya. Menurut Mangkunegara, Terdapat beberapa prinsip dalam memotivasi pegawai, antara lain sebagai berikut:³²

- 
- a. Prinsip Partisipasi, dalam memotivasi pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan.
 - b. Prinsip Komunikasi, pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha untuk pencapaian tugas dengan memberikan informasi yang jelas dan pegawai akan lebih termotivasi kerjanya.
 - c. Prinsip Mengakui Andil, disini pemimpin harus mengakui bahwa pegawai mempunyai andil dalam pencapaian suatu tujuan perusahaan, dengan adanya pengakuan tersebut maka pegawai akan lebih termotivasi kerjanya.
 - d. Prinsip Pendelegasian Wewenang, pemimpin harus memberikan wewenang kepada pegawai untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka pegawai akan termotivasi untuk pencapaian tujuan perusahaan.

³² Ananto Pramadhika, Motivasi Kerja Dalam Islam, Jurnal Motivasi Kerja, September 2011, hlm. 33

e. Prinsip Memberi Perhatian, pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan oleh pegawai, maka pegawai akan termotivasi apa yang telah diharapkan pemimpin.

Motivasi berperan penting dalam diri manusia, karena tidak akan ada yang memenuhi semua kebutuhan dan tidak akan mendapat apa yang diinginkan kecuali dengan berusaha untuk meraihnya sendiri. Orang yang memiliki motivasi yang kuat pada dirinya selalu menanamkan niat yang sungguh-sungguh dan selalu bekerja keras. Adapun hadits motivasi kerja dalam Islam, ialah :

Artinya : “sesungguhnya Allah suka kepada hamba yang berkaryadan trampil (proffesional). Barang siapa yang bersusah – payah mencari nafkah untuk keluarganya maka dia serupa dengan mujahid di jalan Allah Azza Wajallah. (Hr. Ahmad)”.

Hadits diatas menjelaskan bahwa mencari nafkah adalah seperti mujahid, artinya nilainya sangat besar. Allah suka kepada hambanya yang mau bersusah - payah mencari nafkah. Bahkan, kita pun berpeluang mendapatkan ampunan dari Allah SWT.

Mencari rezeki yang halal dalam agama Islam hukumnya wajib. Ini menandakan bagaimana pentingnya mencari rezeki yang halal. Dengan demikian, motivasi kerja dalam Islam bukan hanya memenuhi nafkah semata akan tetapi sebagai kewajiban beribadah kepada Allah setelah ibadah ardu lainnya. Adapun hadistnya sebagai berikut :

“mencari rezeki yang halal adalah wajib sesudah menunaikan fardhu (seperti shalat, puasa, dan lain – lain). (HR. Ath – Thabrani dan Al – Baihaqi)”.

Menurut Mathis³³ motivasi adalah hasrat yang ada didalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Motivasi diartikan sebagai keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Ciri – ciri orang yang memiliki motivasi bekerja menurut Islam adalah sebagai berikut :

a. Niat baik dan benar (mengharap ridha dari Allah SWT)

Seseorang harus mengetahui apa niat dan motivasi bekerja, niat inilah yang akan menentukan arah pekerjaannya. Jika niat bekerja hanya untuk mendapatkan gaji, maka hanya itulah yang akan ia dapat. Akan tetapi, jika niatnya adalah bekerja untuk mendapatkan harta halal, menakahi keluarga, dan semata – mata hanya untuk mendapatkan ridha dari Allah SWT, maka dia akan mendapatkan sebagaimana yang dia niatkan. Ciri – ciri orang yang bekerja dengan niat baik dan benar untuk mengharapkan ridha dari Allah SWT adalah sebagai berikut :

- 1) Mengharap pahala sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukannya.
- 2) Rezeki yang halal merupakan salah satu dorongan untuk bekerja.
- 3) Memandang pekerjaannya sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT.
- 4) Bekerja sebagai bentuk pengabdian kepada Allah SWT.

³³ Bhirawa Anoraga, *Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnia, Volume. 2, No. 7, Juli 2015, hlm. 2-11

b. Taqwa dalam bekerja

Taat melaksanakan perintahnya dan menjahui larangannya, orang yang bertaqwa dalam bekerja adalah orang yang mampu bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang diamanahkan. Oleh karena itu orang yang bertaqwa dalam bekerja akan menampilkan sikap – sikap sebagai berikut:

- 1) Bekerja dengan cara terbaik sebagai wujud tanggung jawab terhadap kerja dan tugas yang telah diamanahkan kepadanya.
- 2) Menjadi segala bentuk kemungkaran untuk dirinya dan orang lain dalam bekerja. Seperti tidak bermalas – malasan dan yang dapat merugikan rekan kerja.
- 3) Taat kepada peraturan yang berlaku ditempat kerjanya.
- 4) Selalu ingin melakukan yang terbaik dalam bekerjanya.

c. Ikhlas dalam bekerja

Ikhlas adalah syarat diterimanya amal perbuatan manusia disisi Allah SWT. Suatu pekerjaan yang dilakukan dengan keikhlasan maka akan mendatangkan rahmat dari Allah SWT.

Islam menjadikan kerja sebagai tuntutan fardu atas semua umatnya selaras dengan dasar persamaan oleh Islam untuk menghapus sitem yang membeda-bedakan manusia mengikut derajat dalam firman Allah SWT :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ١٠٥

Artinya : “Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan

yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan(Q.S At-Taubat: 105)³⁴

Maksud ayat diatas adalah motivasi sebagai pendorong membuat seseorang pegawai menjadi lupa akan rasa letih, lelah dan jenuh dalam bekerja, sehinggalirinya mampu bekerja dengan semaksimal mungkin. Islam memandang mengenai niat dan motivasi kerja. Jika niat dan motivasi karena Allah SWT maka urusan duniawi menjadi ukhrowi, dan jika niat dan motivasi yang kotor maka tidak ada harganya di hadapan Allah SWT, apabila seseorang tidak memiliki motivasi maka Allah SWT tidak akan memberikan rahmat-Nya.

C. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dikatakan superior. Superior bisa diartikan sebagai suatu perusahaan menetapkan harga tinggi dalam pelayanannya. Harga pelayanan tinggi dapat menggambarkan suatu perusahaan biasanya mempunyai standar mutu yang baik.³⁵

³⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000, hlm.298

³⁵ Asih Wahyuningsih, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Rineka Cipta , 2009), hlm. 44

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong³⁶, mendefinisikan layanan sebagai suatu aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok ke kelompok lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atau keunggulan keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Menurut Parasuraman dalam Nasution (2004)³⁷, mendefinisikan kualitas layanan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja.

2. Ciri – Ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut Kasmir³⁸ pelayanan yang baik adalah hubungan yang baik atau kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut telah ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata – mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas yang diberikan.

³⁶Hermawan Kartajaya, *The Official MIM Academy Coursebook Service Operation*, Erlangga, 2010, hlm. 7

³⁷ Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Nasution, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Internet Dan Game Online*, Jurnal Mahasiswa Q-MAN, Volume 1, No. 3, Mei 2012, hlm. 28-34

³⁸ Ipan Sunarto, *Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang*, Jurnal Administrasi Negara, Volume. 3, No. 4, 2015, hlm. 1130-1144

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihanannya. Kesiapan sumber daya manusia harus didukung dengan sarana dan prasarana yang dimiliki agar tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketetapan pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan oleh konsumen.

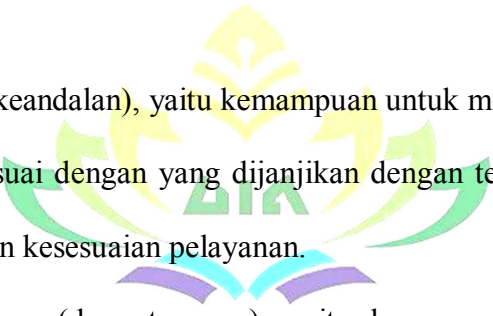
Faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan pelayanan, antara lain:³⁹

- a. Akses : Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat tidak merepotkan dan cepat.
- b. Komunikasi : Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat.
- c. Kompetensi : Pegawai harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- d. Kesopanan : Pegawai harus bersikap ramah, saling menghormati dan penuh perhatian.
- e. Kredibilitas : Pegawai harus dapat dipercaya dan memahami apa yang diinginkan atau yang dikeluhkan oleh masyarakat.
- f. Cepat Tanggap : Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat apabila ada masyarakat yang memerlukan bantuan.
- g. Kepastian : Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko atau hal-hal yang meragukan.

³⁹ Inka Janita Sembiring, Suharyono, dan Andriani Kusumawati, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Administrasi Bisnis, Volume. 15, No. 1, Oktober 2014, hlm. 55-80

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1994) dalam Fitzsimmons dan itzsimmons⁴⁰, mendefinisikan service quality sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau yang mereka peroleh. Zeithaml dan Berry mendefinisikan lima dimensi pokok kualitas pelayanan atau jasa, yaitu :

- 
- a. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan atau jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
 - b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan atau jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau komplain yang diajukan konsumen.
 - c. *Assurance* (kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.
 - d. *Empathy* (empati), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen.
 - e. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai media komunikasi.

⁴⁰ Hermawan Kartajaya, *Op. Cit*, hlm. 9

4. Pelayanan dalam Perspektif Etika Kerja Islam

Menurut Didin Hafidudin dan Hermawan Kartajaya⁴¹ menyatakan terdapat nilai – nilai Islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu :

a. Profesional (*Fathanaah*)

Menurut Didin Hafidudin “Proesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.” Sifat profesional digambarkan dalam Al-Qur’an Surat Al-Israa (17): 84 sebagai berikut:



قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۖ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya : “Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya⁴²”.

Pada ayat diatas artinya, seseorang yang bekerja sesuai dengan profesinya maka akan menghasilkan sesuatu yang baik bagi orang lain. selain itu tidak melupakan akhirat ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata – mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga ketika waktu shalat telah tiba, maka mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

b. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Menurut Hermawan Kertajaya⁴³ “*Tabligh* artinya komunikasi dan argumentatif.” Orang yang memiliki sifat *Tabligh* akan menyampaikan

⁴¹Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, Gema Insani Inpress, Jakarta 2003, hlm. 63

⁴² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000, hlm. 437

dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. hal ini ditegaskan dalam surat Thahaa (20): 44 sebagai berikut:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya : “maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut⁴⁴”

Maksud ayat diatas adalah , apabila melayani seseorang dengan sopan dan ramah maka orang yang dilayani akan merasa puas. Selain itu melayani dengan rendah hati (*Khidmah*) yaitu sikap yang ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

c. Jujur (*Sidik*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala hal kegiatan transaksi. Menurut Hermawan Kertajaya⁴⁵ “ jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.” Tidak menipu (*Al-Khazib*) suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu, seperti praktek dan bisnis yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

⁴³ Hermawan Kertajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Mizan, Bandung, 2006, hlm. 132

⁴⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000, hlm. 480

⁴⁵ Hermawan Kertajaya, *Ibid*, hlm. 98

d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Menurut M. Ismail Susanto menyatakan bahwa “Amanah berarti terpercaya dan tanggung jawab.” Allah SWT berfirman dalam surat An-Nissa (4) :58 sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat⁴⁶”.

D. Dimensi Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Oleh sebab itu, variabel yang diuji tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja namun menggunakan syariah sebagai standar penilaian teori tersebut. Berikut ini dimensi dalam pandangan Islam:

1. *Reliability* (keandalan)

Reliability (keandalan) yaitu, kemampuan untuk memberikan pelayanan atau jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.

⁴⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000, hlm. 128

Sebagai seorang muslim telah ada contoh teladan yang dapat dijadikan pedoman dalam menjelaskan aktifitas peniagaan ataupun jasa, sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah Al-Ahzab : 21

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ
وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ۚ ٢١

Artinya : “*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah*”⁴⁷

2. Responsive (daya tanggap)

Daya tanggap yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan atau jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau komplain yang diajukan konsumen.

Didalam Islam, kita harus menjaga komitmen dan menepati dalam memberikan pelayanan yang baik dengan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai selaku penyedia jasa layanan. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah Al-Maidah : 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ
غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ١

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika*

⁴⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000. Hlm. 670

*kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.*⁴⁸

3. Assurance (kepastian)

Kepastian yaitu, kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Dalam Islam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan karyawan haruslah memberikan rasa aman, nyaman, dan bebas dari segala bentuk kebohongan baik dalam perniagaan maupun jasa layanan, supaya masyarakat akan percaya dan yang paling utama tidak melanggar syariat Islam. Allah SWT berfirman dalam surah Asy-Syua'ra : 181-182

﴿أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ ١٨١ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ ۝ ١٨٢ الْمُسْتَقِيمِ﴾

*Artinya : “ Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.”*⁴⁹

4. Empaty (empati)

Kemampuan perusahaan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen.

Perhatian yang diberikan kepada masyarakat haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah untuk

⁴⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000. Hlm. 156

⁴⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000. Hlm. 789

berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT berfirman dalam surah An-Nahl : 90.

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَنِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ۙ﴾ ٩٠

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”⁵⁰

5. Tangible (berwujud)

Nerupa penampilan fisik yang menarik untuk memberikan respon positif terhadap konsumen. Suatu bentuk fisik, peralatan personal, media komunikasi, sarana dan prasarana dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik. Sebagai pelayanan perusahaan atau lembaga kesyariahan harus memperhatikan penampilan fisik pengelola maupun karyawannya dalam hal busana yang santun, beretika, dan syar’i dalam menjalankan operasionalnya.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al-a’raf: 26.

يٰٓبَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورِي سَوَءَتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ ءَايَتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ٢٦

Artinya : “ Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu

⁵⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000. Hlm. 990

*adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat.*⁵¹

E. Etika Kerja Islam

1. Pengertian Etika Kerja

Pengertian etika atau etos dapat berarti watak, karakter, sikap, kebiasaan, serta kepercayaan yang dianut seseorang. Bentuk kata etika dapat merujuk kata akhlak yaitu kualitas esensial seseorang atau kelompok yang kemudian berkembang menjadi pandangan baik-buruk.⁵²

K. Bertens membedakan pengertian etika atas tiga arti. Pertama, kata “etika” dapat dipakai dalam arti nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. Disini etika tidak dimaksudkan sebagai “ilmu”, dan secara singkat dapat dirumuskan sebagai “sistem nilai”. Kedua, kata “etika” berarti juga kumpulan azas atau nilai moral, yang dirumuskan secara tertulis, singkat dan padat, yang biasa disebut “kode etik”. Ketiga, kata “etika” bisa berarti juga ilmu tentang yang baik dan buruk.⁵³

Etika kerja adalah sistem nilai atau norma yang digunakan oleh seluruh karyawan perusahaan, termasuk pimpinannya dalam pelaksanaan kerja sehari-hari⁵⁴.

⁵¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000. Hlm. 698

⁵² Burhanuddin Abdullah, *Menanti Kemakmuran Negeri (Kumpulan Esai tentang Pembangunan Sosial Ekonomi Indonesia)*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2013, hlm.115

⁵³ Antonius Atosokhsi Gea, Antonia Panca Yuni Wulandari, *Character Building IV Relasi dengan Dunia*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 2012, hlm.5

⁵⁴ Wikipedia, http://id.wikipedia.org/wiki/Etika_kerja, diakses pada tanggal 28 November 2016

Jadi, organisasi dengan etika kerja yang baik akan memiliki dan mengamalkan nilai-nilai, yakni kejujuran, keterbukaan, loyalitas kepada organisasi, konsisten pada keputusan, kerja sama yang baik, disiplin, dan bertanggungjawab.

2. Etika Kerja Islam

Agama Islam memandang etika kerja sebagai usaha atau kerja yang diletakkan pada kerangka ketakwaan kepada Allah SWT. Etika kerja Islami bertumpu pada *akhlakul karimah*, dimulai dari niat baik, sikap, dan tingkah laku terpuji. Semua konsep etika ini berlandaskan keyakinan bahwa hakikat bekerja adalah bagian dari Ibadah. Jadi, setiap muslim harus bekerja jujur dan benar atas nilai-nilai agamanya. Alhasil kerja wajib dilandasi moralitas yang baik. Etika kerja dalam Islam berarti melaksanakan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya, serta apa yang dilakukan didasari dengan mengharapkan ridha Allah.

Menurut Al-Qur'an sebagaimana dikutip oleh Habib Ar Rahman etika kerja Islam adalah :

a. Bekerja dengan Ikhlas dan amanah

Bekerja dengan ikhlas dan amanah berarti bekerja dengan kerelaan dan dengan hati yang suci untuk mencari keridhaan Allah. Pekerja yang menjalankan tugasnya dengan sepenuh kerelaan dan kesadaran merupakan suatu amal soleh dalam usaha mengabdikan diri kepada Allah. Apabila seseorang dapat menghayati dan mensyukuri segala rahmat Allah, insya Allah kita akan dapat menunaikan tugas kita dengan ikhlas. Dengan pekerjaan kita dapat turut serta menyumbangkan

tenaga didalam usaha membangun Negara, sebagaimana dalam firman Allah SWT (QS Saba' : (34):15):

لَقَدْ كَانَ لِسَبَإٍ فِي مَسْكَنِهِمْ آيَةٌ ۖ جَنَّاتٍ عَنْ يَمِينٍ وَشِمَالٍ كُلُوا مِنْ رِزْقِ رَبِّكُمْ وَاشْكُرُوا لَهُ ۚ بَلَدَةٌ طَيِّبَةٌ ۚ وَرَبُّ غَفُورٌ ۝

Artinya: "Sesungguhnya bagi kaum Saba' ada tanda (kekuasaan Tuhan) di tempat kediaman mereka yaitu dua buah kebun di sebelah kanan dan di sebelah kiri. (kepada mereka dikatakan): "Makanlah olehmu dari rezeki yang (dianugerahkan) Tuhanmu dan bersyukurlah kamu kepada-Nya. (Negerimu) adalah negeri yang baik dan (Tuhanmu) adalah Tuhan Yang Maha Pengampun⁵⁵"

Jadi setiap pekerja diharuskan menjalankan tugasnya dengan sepenuh kesadaran bahwa pekerjaannya adalah amanah Allah kepadanya. Apabila tidak menunaikan tugas dengan sebaik-baiknya maka pekerja tersebut tidak menunaikan amanah Allah. Seorang pekerja hendaklah menyadari dan menghayati bahwa bekerja untuk mencari nafkah yang dimulai dengan niat itu adalah ibadah. Oleh karena itu setiap pekerja wajib menunaikan tugas dengan sebaik-baiknya demi kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat kelak.

b. Ketekunan dalam bekerja

Ketekunan adalah suatu sifat yang diperlukan oleh setiap pekerja. Setiap pekerja dapat meningkatkan kecakapan menjalankan tugas apabila tekun dalam menjalankan tugas. Rasulullah SAW bersabda :

"Sesungguhnya Allah suka apabila seseorang itu melakukan sesuatu pekerjaan dengan tekun" (HR Al-Baihaqi)

⁵⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000, hlm. 685

Jadi apabila menilai seorang pekerja, ciri yang terpenting ialah kecakapan. Mutu kecakapan seseorang akan terus meningkat jika memiliki keinginan belajar atau menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan tugasnya.

c. Semangat dan Kerja Sama

Seorang pekerja dalam suatu kumpulan pekerja tertentu. Suatu kumpulan pekerja diharuskan mampu untuk bekerjasama, bergotong-royong melaksanakan tugas masing-masing. Sikap bantu membantu diantara satu sama lain antara pekerja, akan menimbulkan suasana kerja yang aman dan gembira. Suasana yang demikian pula akan meningkatkan hasil dan mutu kerja. Sebagaimana dalam firman Allah SWT (QS AL-Maidah (5): 2):

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا أَهْدَى وَلَا
الْقَلْبَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ
الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا
عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۖ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi’ar-syi’ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong

dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya⁵⁶”.

Dapat penulis simpulkan, bahwa etika kerja Islam adalah cara bekerja seorang manusia dengan mengharap ridha Allah SWT dengan cara menaati perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya. Dalam Islam bekerja adalah kewajiban, tetapi bekerja juga adalah ibadah, dilakukan dengan upaya yang sungguh-sungguh, akurat dan sempurna (*itqan*), dan berusaha mencapai kualitas kerja yang sempurna (*hasan*), artinya proses pelaksanaannya atau cara mendapat dan hasil yang didapatkan harus yang halal, agar keuntungan yang didapat tidak hanya didunia, tetapi juga mendapat berkah.

⁵⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000, hlm. 156

F. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁷

Adapun variabel yang terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Variabel Independen (Bebas)

Variabel Independen (Bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator dari motivasi kerja (X) yang terdiri dari Kebutuhan Fisiologi (*physiological needs*), Kebutuhan akan rasa aman (*safety needs*), Kebutuhan sosial (*social needs*), Kebutuhan akan penghargaan (*esteem needs*), dan Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*).

b. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel Dependen (Terikat) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.⁵⁸ Variabel dependen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (Y) yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

⁵⁷ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2015, hlm. 75

⁵⁸ *Ibid.*

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti dari setiap variabel penelitian sebelum melakukan analisis, instrumen, serta sumber pengukuran berasal dari mana.⁵⁹

Dalam penelitian ini definisi operasional variabel yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

a. Motivasi Kerja (X), motivasi kerja adalah dorongan atau semangat yang timbul dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu atau bekerja, karena adanya rangsangan dari luar, baik itu dari atasan maupun dari lingkungan kerja, serta adanya dasar untuk memenuhi kebutuhan dan rasa puas dan memenuhi tanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan dan dilakukan dalam organisasi. Dalam memberikan motivasi kepada para karyawan, pimpinan harus memperhatikan beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan Fisiologi (*physiological needs*), adalah yang mencakup kebutuhan – kebutuhan dasar untuk bertahan hidup seperti kebutuhan akan makanan, minuman, tempat tinggal, kebutuhan seksual, dan sebagainya.
- 2) Kebutuhan akan rasa aman (*safety needs*), merupakan kebutuhan untuk memperoleh rasa aman atau terlindungi dari berbagai bentuk bahaya, ancaman, dan kekerasan baik kekerasan fisik maupun mental.

⁵⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Op.Cit*, hlm. 77

- 3) Kebutuhan sosial (*social needs*), merupakan kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk diterima oleh lingkungannya.
 - 4) Kebutuhan akan penghargaan (*esteem needs*) merupakan Kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk memperoleh penghargaan dan pengakuan dari pihak lain.
 - 5) Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*), merupakan kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk mewujudkan dirinya sendiri sesuai dengan apa yang diinginkan oleh diri sendiri dan bukan hanya mewujudkan diri seperti yang diinginkan orang lain, misalnya tuntutan orang tua, teman, tokoh panutan, dan sebagainya.
- b. Kualitas Pelayanan (Y), Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1994) dalam Fitzsimmons dan itzsimmons⁶⁰ Zeithaml dan Berry mendefinisikan lima dimensi pokok kualitas pelayanan atau jasa, yaitu :
- 1) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan atau jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
 - 2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan atau jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau komplain yang diajukan konsumen.
 - 3) *Assurance* (kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

⁶⁰ Hermawan Kartajaya, *Op. Cit*, hlm. 9

- 4) *Emphaty* (empati), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen.
- 5) *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fisik yang menarik untuk memberikan respon positif terhadap konsumen.

Variabel – variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan skala ordil. Skala ordinal adalah skala yang memberikan tingkatan pada data yang diperoleh.⁶¹ Berdasarkan penegrtian tersebut maka, skala yang digunakan adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai-nilai pada jawaban. Variabel tersebut diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan –pernyataan tipe skala linkert. Berikut adalah tabel variabel dan indikator penelitian:

Tabel 2.1
Variabel Penelitian dan Indikator Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Sub Indikator	Pernyataan	Skala Pengukuran Variabel
Motivasi Kerja (X) Menurut Abraham H. Maslow	Menurut Abraham H. Maslow, mengemukakan bahwa pada dasarnya semua manusia memiliki kebutuhan pokok dalam menjaga keseimbangan baik secara fisiologis maupun psikologis yang bertujuan untuk mempertahankan kehidupan dan kesehatan	1. Kebutuhan Fisiologis (<i>physiological needs</i>), yaitu yang mencakup kebutuhan-kebutuhan dasar untuk bertahan hidup seperti kebutuhan akan makanan, minuman, tempat	1. RSUD Dr. H. Abdul Moelok Provinsi Lampung memberikan jaminan uang makan kepada semua karyawan.	Ordinal

⁶¹ V. Wiratna Sujarweni, *Op.Cit*, hlm 80

		tinggal, kebutuhan seksual, dan sebagainya		
		2. Kebutuhan akan rasa aman (<i>safety needs</i>), yaitu kebutuhan untuk memperoleh rasa aman atau terlindungi dari berbagai bentuk budaya, ancaman, dan kekerasan baik kekerasan fisik maupun mental	1. RSUD Abdul Dr. H. Moeloek Provinsi Lampung memberikan jaminan kesehatan dan keamanan kepada karyawan	Ordinal
		3. Kebutuhan sosial (<i>social needs</i>), yaitu kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk diterima oleh lingkungannya.	1. Karyawan RSUD Abdul Dr. H. Moeloek Provinsi Lampung menghargai usaha yang saya lakukan	Ordinal
		4. Kebutuhan akan penghargaan (<i>esteem needs</i>), yaitu kebutuhan yang dimiliki seseorang	1. RSUD Abdul Dr. H. Moeloek Provinsi Lampung memberikan	

		untuk memperoleh penghargaan dan pengakuan dari pihak lain.	penghargaan prestasi kerja yang saya peroleh	
		5. Kebutuhan aktualisasi diri (<i>self actualization needs</i>), kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk mewujudkan dirinya sendiri dan bukan hanya untuk mewujudkan diri seperti yang diinginkan orang lain. Misalnya tuntutan orang tua, teman, tokoh panutan, dan sebagainya.	1. RSUD Abdul Dr. H. Moeloek Provinsi Lampung memberikan kebebasan kerja kepada karyawan	
Kualitas Pelayanan (Y) Hermawan Kartajaya	Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1994) dalam Fitzsimmons dan itzsimmons mendefinisikan service quality sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan	1. <i>Reliability</i> (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan	1. Saya memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pasien	Ordinal

	harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau yang mereka peroleh.	dengan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.		
		2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan atau jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pasien atau komplain yang diajukan konsumen	1. Saya cepat tanggap menangani keluhan pasien	
		3. <i>Assurance</i> (kepastian), yaitu kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.	1. Saya memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan janji yang saya berikan	
		4. <i>Empathy</i> (empati),	1. Saya memberikan	

		yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen.	perhatian yang baik kepada pasien yang merasa kesulitan	
		5. <i>Tangible</i> (berwujud), yaitu berupa penampilan fisik yang menarik untuk memberikan respon positif terhadap konsumen.	1. Saya melayani pasien dengan penampilan yang sopan dan menarik	

G. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

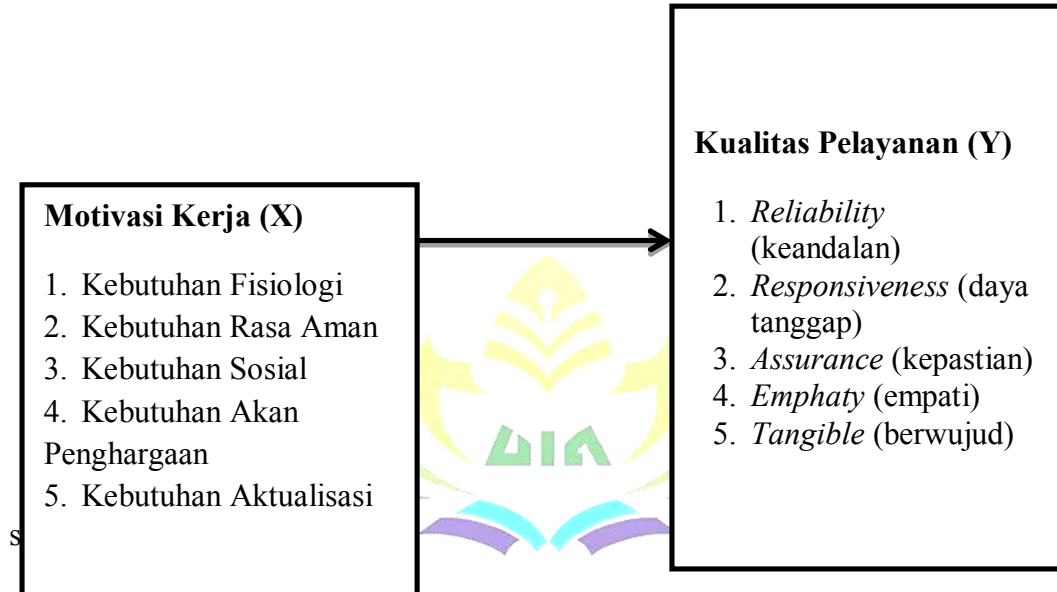
No	Penelitian dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Analisa	Hasil
1	Noor Ikhsan Muttaqin, Djumadi, Mohammad Noor (2013)	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Dikantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara	Analisis regresi liner sederhana	motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Maka kontribusi motivasi kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai

				Kartanegara yaitu apabila motivasi kerja ditingkatkan , maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada organisasi tersebut.
2	Sastra Tamami (2014)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai	analisis regresi dengan persamaan dua jalur	pengaruh variabel gaya kepemimpinan dan motivasi secara gabungan kuat terhadap variabel pelayanan kerja pegawai dengan nilai sebesar 54,8%, dengan angka signifikan $0,000 < 0,05$ hal ini dapat dikatakan bahwa kedua variabel bebas berpengaruh yang signifikan (nyata) terhadap pelayanan kerja pegawai. Pengaruh variabel gaya kepemimpinan dan motivasi secara gabungan kuat terhadap kinerja pegawai sebesar 72,3% dengan angka signifikan sebesar $0,000 > 0,05$, hal ini dapat dikatakan bahwa variabel bebas (x_1, x_2) mempunyai pengaruh yang signifikan (nyata) terhadap kinerja pegawai.
3	Agung Gita Subakti (2013)	Pengaruh Motivasi, Kepuasan, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Cae X Bogor	Analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji f dan koefisien determinasi (R^2)	Hasil analisis menunjukkan bahwa sikap kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, dengan

				keeratan hubungan dalam kategori sedang.
4	Nurdin (2011)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Teller Bank Rakyat Indonesia DKI Jakarta	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi untuk bekerja bersama-sama memiliki pengaruh pada kualitas layanan teller.
5	Trenda Oktavia Oktariyanda , Soesilo Zauhar, Siti Rochmah(2013)	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPPT Kabupaten Sidoarjo pada pelaksanaan pelayanan IMB dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik, seperti SDM dan saran prasarana.

H. Kerangka Pemikir

Tabel 2.3
Kerangka Pemikiran



Keterangan :

Objek penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen / bebas dan variabel dependen / terikat. Variabel independen / bebas dalam penelitian ini adalah motivasi kerja sebagai variabel (X) dan variabel dependen / terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y).

I. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya didalam kenyataan atau praktek. Berdasarkan model penelitian diatas maka dapatdiambil hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.
2. H_a : Terdapat pengaruh antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁶²

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*). Jika dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yang artinya bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang sedang berlaku, didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi sekarang ini yang sedang terjadi atau ada.⁶³ Selain itu penulis menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*) guna membantu melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian.

B. Sumber Data

Untuk mengumpulkan data dari informasi yang diperoleh dalam penelitian ini penulis akan menggunakan data sebagai berikut:

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2009, hal. 14

⁶³ Moh. Prabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta, Bumi Aksara, 2006, hal. 10

1. Data Primer

Data primer ialah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).⁶⁴ Data ini bisa berupa wawancara, angket, dan observasi yang akan dilakukan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, al-qur'an, al-hadist, jurnal atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan.⁶⁵

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan penulis untuk menangkap atau menjaring informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan lingkup penelitian. Terdapat beberapa instrument dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala piskis untuk kemudian dilakukan pencatatan.⁶⁶ Observasi juga suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis

⁶⁴ Etta Mamang Sangadji, *Metode Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2010, hal. 44

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori & Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2011, hal. 63

dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan yaitu langsung kelokasi penelitian di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.

2. Kuesioner (*Angket*)

Kuesioner (*angket*) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶⁷ Responden adalah orang yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Keterangan tersebut dapat disampaikan dalam bentuk tulisan, yaitu ketika mengisi angket, atau lisan ketika menjawab wawancara.⁶⁸

Pengukuran jawaban dari kuesioner yang dilakukan menggunakan skala *likert*, skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial⁶⁹. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 5 point skala dengan skor yang dapat diberikan sebagai berikut :

- a. Sangat setuju (SS) : 5 poin
- b. Setuju (S) : 4 poin
- c. Netral (N) : 3 poin
- d. Tidak setuju (TS) : 2 poin
- e. Sangat tidak setuju (STS) : 1 poin

⁶⁷ Ibid, hal. 135

⁶⁸ Etta Mamang Sangadji, *Op. Cit.* hal. 183

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* Bandung, Alfabeta, 2013, hal. 136

3. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden.⁷⁰

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data informasi yang dikumpulkan bersumber dari dokumen, seperti: buku, jurnal, surat kabar, majalah, notulen, rapat dan sebagainya.⁷¹

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁷² Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga non medis RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang berjumlah 704.⁷³

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut⁷⁴. Ada beberapa teknik yang dilakukan dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan *slovin* seperti dikutip dalam buku V Wiratna Sujarweni adalah sebagai berikut :⁷⁵

⁷⁰ P. Joko Subagyo, *Op.Cit*, hal. 39

⁷¹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op.Cit*. hal. 48

⁷² *Ibid*, hal. 185

⁷³ *Data Sub Kepegawaian* RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, 2015

⁷⁴ *Op. Cit*. hal. 186

⁷⁵ V Wiratna Sujarweni, *Op. Cit*. hal. 82

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

N = Jumlah populasi

e^2 =persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel (1%, 5%, atau 10%).

Berdasarkan rumus *slovin* diatas, adapun sampel yang digunakan pada penelitian ini, sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{704}{1 + (704 \times (10\%)^2)} \\ &= \frac{704}{1 + (704 \times 0,1^2)} \\ &= \frac{704}{1 + (704 \times 0,01)} \\ &= \frac{704}{1 + 7,06} \\ &= \frac{704}{8,06} \\ &= 87,6 = 88 \end{aligned}$$

Jadi sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 88 tenaga non medis.

E. Teknik Pengolahan Data

Metode pengolahan data dapat dilakukan dengan cara :

1. Editing Data

Editing data adalah penelitian kembali data yang telah dikumpulkan dengan menilai apakah data yang dikumpulkan tersebut cukup baik atau relevan untuk diproses atau diolah lebih lanjut.

2. Pengkodean Data

Pengkodean data adalah usaha mengklasifikasikan jawaban dari para responden menurut macamnya. Dalam melakukan pengkodean data,

jawaban-jawaban responden diklasifikasikan dengan memberikan kode tertentu berupa angka.

3. Tabulasi Data

Tabulasi data adalah proses penyusunan dan analisis data dalam bentuk tabel. Dengan memasukan data dalam bentuk tabel kita akan mudah melakukan analisis. Pembuatan sebuah tabel sangat tergantung dari masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Setelah keseluruhan data terkumpul, selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dari sejumlah data yang dikumpulkan sehingga memperoleh hasil penelitian yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian. Analisis bertujuan untuk menunjukkan hubungan antara fenomena yang terkait seputar penelitian.

Deskriptif kuantitatif dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu menganalisis pengaruh antar variabel. Dan alat uji analisis data menggunakan liner regresi sederhana, yaitu bertujuan untuk mengetahui dua variabel antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) yang akan dikenakan prosedur analisis statistik regresi apakah menunjukkan hubungan yang liner atau tidak. Untuk keabsahan data, sebelum data diolah terlebih dahulu diuji dengan menggunakan uji validitas kuesioner dan uji realibilitas kuesioner.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambar variabel yang dimaksud, semakin tinggi tingkat validitas

instrumen maka makin kecil pula penyimpangannya. Adapun rumus untuk menghitung validitas adalah:⁷⁶

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi antar variabel x dan variabel y
n = Jumlah sampel
x = Nilai indikator variabel
y = Nilai total variabel
xy = Skor rata-rata dari x dan y

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah instrumen untuk mengukur ketepatan, tereandalan, konsisten, stabil terhadap alat ukur yang digunakan.⁷⁷ Suatu alat ukur dikatakan reliabilitas atau dapat dipercaya apabila alat ukur yang digunakan stabil, dapat diandalkan dan dapat digunakan dalam peramalan. Artinya data dikatakan reliabilitas adalah alat ukur yang digunakan bisa memberikan hasil yang sama walaupun digunakan berkali-kali oleh peneliti yang berbeda.

Rumus Alphayang digunakan adalah :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2_x} \right)$$

keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

S_j = Varians responden untuk item I

⁷⁶ V Wiratna Sujarweni, *Op. Cit.* Hal. 108

⁷⁷ Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta 2012, hlm. 287

S_x = Jumlah varians skor total⁷⁸

G. Pembahasan Hipotesis

Hipotesis adalah penjelasan sementara tentang suatu tingkah laku, gejala atau kejadian tertentu yang terjadi atau akan terjadi. Jadi hipotesis merupakan rumusan jawaban sementara yang harus diuji kebenarannya dengan data yang dianalisis dalam kegiatan penelitian.⁷⁹

1. Uji Regresi Liner Sederhana

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi liner sederhana. Variabel yang akan dikorelasi terdiri dari Variabel X sebagai variabel bebas dan variabel Y sebagai variabel terikat, adapun rumusnya adalah:⁸⁰

$$Y = a + Bx$$

Keterangan :

X = Motivasi Kerja

Y = Kualitas Pelayanan

a = Koefisien Konstanta

b = Koefisien Regresi

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Fungsi dari uji R^2 yaitu mengukur sejauh mana kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Uji R^2 dinyatakan dalam persentase yang nilainya berkisaran antara $0 < R^2 < 1$. Kriteria pengujiannya yaitu sebagai berikut:

- a. Jika nilai R^2 mendekati 0 menunjukkan pengaruh semakin kecil.

⁷⁸ Suharsimi Arikonto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2012, hlm.195

⁷⁹ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 72

⁸⁰ Hartono, *Statistik Untuk Penelitian*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2009, hlm. 160

b. Jika nilai R^2 mendekati 1 menunjukkan pengaruh yang semakin kuat.⁸¹

3. Uji t

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individu yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) motivasi kerja mempengaruhi variabel dependen (Y) kualitas pelayanan.

Langkah-langkah pengujiannya :

Menentukan formulasi H_0 dan H_a , Hipotesis

H_0 = Tidak ada pengaruh antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan

H_a = Ada pengaruh antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan

Kesimpulan :

a. Jika $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima

b. Jika $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak.⁸²

⁸¹ Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2009. Hlm 160

⁸² Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta, Pustaka Baru Pers, 2015, hlm. 108

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung

1. Gambaran Umum RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung

RSUD Dr. H Abdul Moeloek Bandar Lampung dalam perkembangannya mengalami beberapa kali perubahan bentuk badan sebagai berikut yaitu pada tahun 1914 rumah sakit didirikan oleh perkebunan (onderneming) pemerintah Hindia Belanda selanjutnya pada tahun 1942-1945 berubah menjadi rumah sakit tentara Jepang selanjutnya pada tahun 1945-1950 berubah menjadi RSU dikelola oleh pemerintah pusat RI selanjutnya pada tahun 1950-1964 berubah menjadi RSU dikelola pemerintah provinsi Sumatra selanjutnya pada tahun 1964-1965 berubah menjadi RSU dikelola Kota Tanjung Karang selanjutnya pada tahun 1965-sekarang berubah menjadi RSUD pemerintah daerah provinsi Lampung.

2. Visi Misi RSUD Dr. H Abdul Moeloek Bandar Lampung

Visi:

Visi RSUD Dr. H Abdul Moeloek Bandar Lampung adalah rumah sakit profesional kebanggaan masyarakat Lampung.

Misi:

- a. Memberikan pelayanan prima disegani bidang pelayanan rumah sakit.
- b. Menyelenggarakan dan mengembangkan pusat-pusat pelayanan unggulan.
- c. Membentuk sumber daya manusia profesional bidang kesehatan.
- d. Menjadikan pusat penelitian bidang kesehatan.

Motto:

RSUD Dr. H Abdul Moeloek Bandar Lampung adalah ASRI (Akti, Segera, Ramah, dan Inovatif)

3. Landasan Operasional RSUD Dr. H Abdul Moeloek

Tabel 4.1
Landasan Operasional RSUD Dr. H Abdul Moeloek

PERDA Provinsi Lampung No. 5 Tahun 2002	Retribusi pelayanan rumah sakit
SK Menkes RI No. HK.03.05/1/2603/08	Rumah sakit kelas B pendidikan
Peraturan Gubernur Lampung No. 16 Tahun 2008	Rincian tugas, fungsi, dan tata kerja lembaga teknis daerah provinsi Lampung
SK. Gubernur Lampung No. G/605/B.V/KH/2009	Penetapan instansi pemerintah daerah provinsi lampung yang menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum daerah (PPK-BLUD)
PERDA No. 12 Tahun 2009	Organisasi dan tata kerja inspektorat, badan perencanaan pembangunan daerah dan lembaga teknis daerah provinsi Lampung.
PERDA No. 1 Tahun 2011 Tanggal 22 Maret 2011 lembar daerah No. 1 tahun 2011	Tentang tarif pelayanan kelas III RSUD Dr. H Abdul Moeloek provinsi Lampung.
Peraturan Gubernur No. 41 Tahun 2010 Tanggal 30 Desember 2010	Tentang tarif pelayanan kelas II, I, Khusus, VIP, dan VVIP RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung

4. Tugas dan Fungsi (PERDA Provinsi Lampung No. 12 Tahun 2009)

RSUD Dr. H Abdul Moeloek Bandar Lampung mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang pelayanan rumah sakit, tugas, dekonsentrasi dan tugas pembantuan yang dibeikan pemerintah kepada Gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 29 Ayat 1). Dalam melaksanakan tugas pokok, RSUD Dr. H Abdul Moeloek Bandar Lampung menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan rumah sakit.
- b. Memberikan dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang pelayanan rumah sakit.
- c. Memberikan dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang pelayanan rumah sakit.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur dibidang pelayanan rumah sakit.
- e. Pengelolaan administrasi.

5. Kapasitas RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung

RSUD Dr. H Abdul Moeloek Bandar Lampung alah rumah sakit milik pemerintah Provinsi Lampung dan merupakan rumah sakit rujukan tertinggi di Provinsi Lampung.

Berdasarkan surat keputusan direktur RSUD Dr. H Abdul Moeloek 800/139/1.3/1/2008 Tahun 14 Januari 2008 tentang relokasi tempat tidur di RSUD Dr. H Abdul Moeloek Bandar Lampung maka kapasitas ditetapkan menjadi 600 tempat tidur.

Tabel 4.2
Kapasitas Tempat Tidur
RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung

Kelas Utama	52	TT	8,67%
Kelas I	72	TT	12%
Kelas II	130	TT	21,7%
Kelas Khusus	28	TT	4,67%
Kelas III	318	TT	53%
JUMLAH	600	TT	100%

Sumber: SK. Tempat Tidur RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung

6. Fasilitas Pelayanan

- a. Instansi Gawat Darurat
- b. Instansi Rawat Jalan
- c. Instalasi Rawat Inap
- d. Instalasi Mahan Munyai
- e. Instalasi Bedah Sentral (IBS)
- f. Instalasi Radiologi
- g. Instalasi Patolog Klinik
- h. Instalasi Patologi Anatomi
- i. Instalasi Bank Darah
- j. Instalasi Intensif Terpadu (ICU, ICCU, PICU)
- k. Unit Pelayanan Primatologi
- l. Instalasi Rehatabilitas Medik
- m. Instalasi Farmasi
- n. Instalasi Gizi
- o. Instalasi Kamar Jenazah
- p. Instalasi Loundri
- q. Instalasi Limbah
- r. Instalasi Kebersihan dan Keindahan
- s. Instalasi Penunjang Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit (IPSRs)
- t. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)
- u. Simstem Informasi Manajemen (SIM)
- v. Pelayanan Ambulance
- w. Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa



7. Ketenagakerjaan

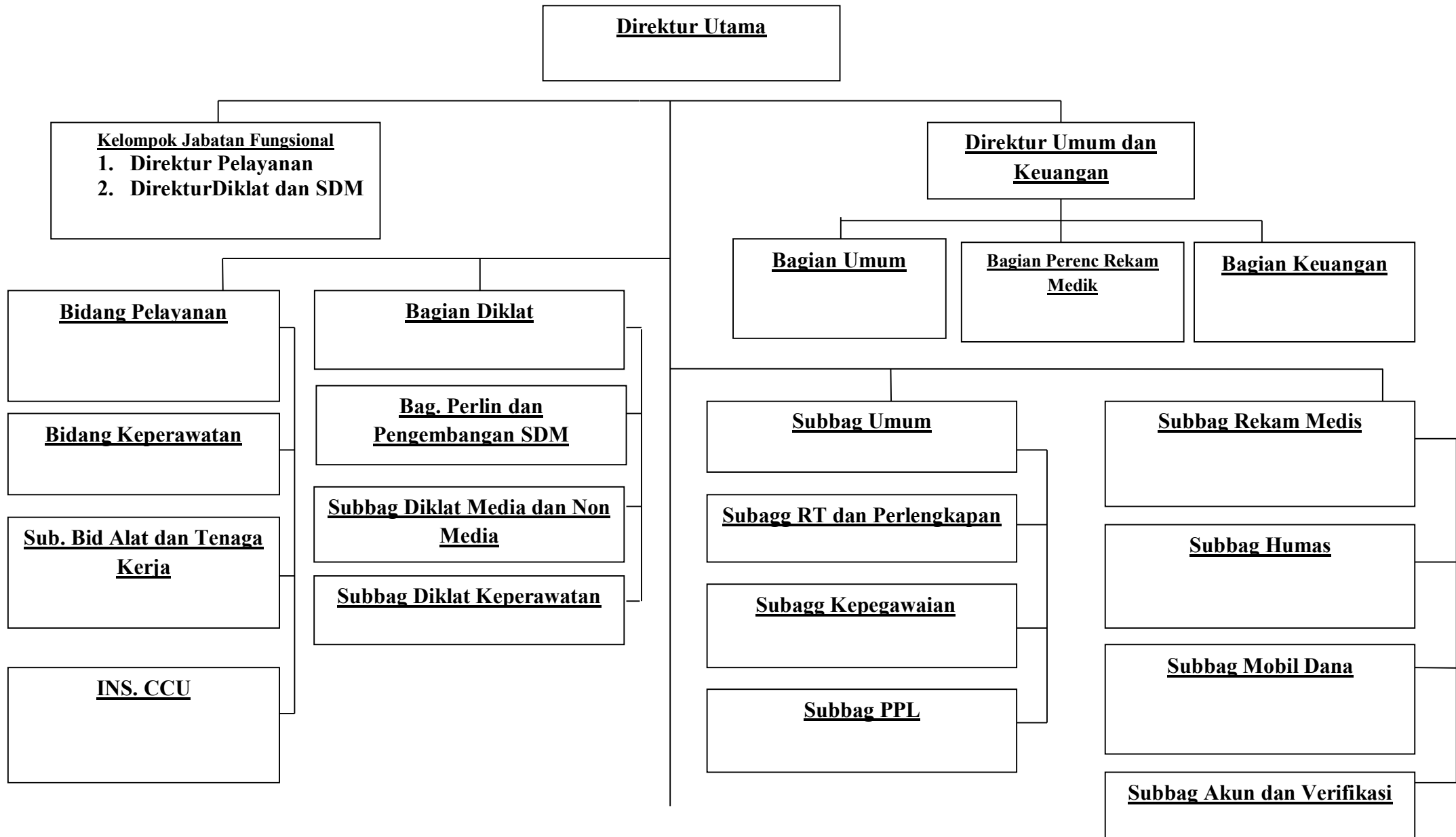
Tabel 4.3
Jumlah Pegawai Berdasarkan Spesifikasi
RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung

No	Jenis Tenaga	Tersedia
1	Medis	132
2	Paramedis Perawatan	673
3	Kefarmasian	34
4	Kesehatan Masyarakat	75
5	Gizi	15
6	Keteknisan Medis	91
7	Non Medis	704
Jumlah		1724

Sumber: Sub Bagian Kepegawaian RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung

8. Struktur Organisasi RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung

Struktur organisasi RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung
adalah sebagai berikut :



9. Kegiatan Diklat

Beberapa kegiatan diklat yang ada di RSUD Abdul Moeloek Provinsi Lampung:

- a. Praktik klinik / kepanitraan klinik mahasiswa
- b. Pelatihan / magang karyawan
- c. Penelitian
- d. Ujian akhir program
- e. Orientasi / prakepanitraan klinik
- f. Studi banding
- g. Pembuatan MOU



B. Tabulasi Data Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden dilihat dari umur, jenis kelamin, pendidikan, dan lama bekerja pegawai tenaga non medis RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

1. Umur Responden

Tabel 4.4		
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur		
Umur (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase
< 20	22	25,0
20-30	21	23,9
30-40	21	23,9
> 40	24	27,3
Total	88	100

Sumber : Data Primer yang Diolah (2017)

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah umur > 40 tahun yaitu sebanyak 24 orang atau 27,3 %, diikuti dengan usia < 20 tahun yaitu sebanyak 22 orang atau 25,0 %. Hal ini

menunjukkan bahwa pegawai non medis RS. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sebagian besar dan pada umur yang masih produktif.

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	37	42,0
Perempuan	51	58,0
Total	88	100

Sumber : Data Primer yang Diolah (2017)

Berdasarkan tabel 4.5, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, peneliti menyebarkan kuesioner ke pegawai tenaga non medis, bahwa pegawai berdasarkan jenis kelamin pada pegawai tenaga non medis RS Abdul Moeloek didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 51 orang atau 58,0%, sedangkan laki-laki sebanyak 37 orang atau 42,0%. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan sebagai proporsi yang lebih besar dibanding pegawai laki-laki yang bekerja di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Hal ini disebabkan karena untuk pekerja non medis perempuan yang lebih memiliki ketelitian dan kesabaran dalam melayani pasien.

3. Pendidikan Responden

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
Sarjana	33	37,5
Diploma	35	39,8
SMA	20	22,7
Total	88	100 %

Sumber : Data Primer yang Diolah (2017)

Berdasarkan tabel 4.6, menunjukkan bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah dari kelompok responden yang berpendidikan diploma,

yaitu sebanyak 35 orang atau 39,8 %. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sebagian besar memiliki taraf pendidikan yang cukup tinggi. Hal ini disebabkan karena untuk pekerja dalam bidang pemerintahan membutuhkan pekerja yang memiliki tingkat intelektual yang cukup tinggi.

4. Lama Kerja Responden

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama Kerja (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase
<1	15	17,6
1-5	42	47,7
>5	31	35,2
Total	88	100 %

Sumber : Data Primer yang Diolah (2017)

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini berdasarkan lama bekerja responden selama <1 - > 5 tahun. Dengan demikian, responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden lama bekerja selama 1-5 tahun yaitu 42 orang atau 47,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sebagian besar memiliki lama kerja yang tinggi. Hal ini disebabkan karena untuk pekerja dalam bidang pemerintahan membutuhkan pekerja yang memiliki pengalaman kerja yang tinggi dan hal ini juga dibutuhkan untuk memberikan motivasi kepada pegawai lainnya.

C. Gambaran Distribusi Jawaban Responden

Distribusi hasil jawaban responden yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah sebagai berikut :

1. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Motivasi Kerja (X)

Tabel. 4.8
Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Motivasi Kerja

No	Pernyataan	Skor					Jumlah
		SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)	
1	X ₁	26	44	15	3	0	88
		29,5%	50%	17%	3,4%	0	100 %
2	X ₂	22	37	26	3	0	88
		25 %	42 %	29,5 %	3,4 %	0	100 %
3	X ₃	33	50	5	0	0	88
		37,5 %	56,8 %	5,7 %	0	0	100 %
4	X ₄	20	50	14	3	1	88
		22,7 %	56,8 %	15,9 %	3,4%	1,1%	100 %
5	X ₅	17	51	20	0	0	88
		19,3 %	58 %	22,7 %	0	0	100 %
	Jumlah	118	232	80	9	1	440
		26,8%	52,7%	18,1%	2,%	0,2%	100 %

Sumber : Data yang Diolah (2017) dari kuesioner

Keterangan : F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju)

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden dominan menjawab setuju terhadap variabel motivasi kerja yaitu 232 atau 52,7%. Hal ini menunjukkan adanya penilaian terhadap motivasi kerja yang tinggi yang dimiliki pegawai RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Adapun selengkapnya dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pernyataan butiran pertama yaitu, *RSUD Dr. H. Abdul Moelok Provinsi Lampung memberikan jaminan uang makan kepada semua karyawan*, hasil menunjukkan 50% menjawab setuju dan 29,5% menjawab sangat setuju. Hal ini diartikan, bahwasanya RSUD Dr. H. Abdul Moeloek memberikan jaminan uang makan kepada semua karyawan.

- b. Berdasarkan pernyataan butiran kedua yaitu, *RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung memberikan jaminan kesehatan dan keamanan kepada karyawan*, hasil menunjukkan 42% menjawab setuju dan 3,4 % menjawab tidak setuju. Hal ini diartikan, bahwasanya tidak semua pegawai RSUD Dr. H. Abdul Moeloek mendapatkan jaminan kesehatan dan rasa aman.
- c. Berdasarkan pernyataan butiran ketiga yaitu, *karyawan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung menghargai usaha yang saya lakukan*, hasil menunjukkan 56,8% menjawab setuju dan 37,5% menjawab sangat setuju. Hal ini diartikan, bahwasanya RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sangat menghargai semua usaha yang dilakukan oleh semua karyawannya.
- d. Berdasarkan pernyataan butiran keempat yaitu, *RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung memberikan penghargaan prestasi kerja yang saya peroleh*, hasil menunjukkan 56,8% menjawab setuju dan 22,7% menjawab sangat setuju. Hal ini diartikan, bahwasanya RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung memberikan penghargaan kepada setiap karyawan yang berprestasi, maka akan memberikan motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.
- e. Berdasarkan pernyataan butiran kelima yaitu, *RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung memberikan kebebasan kerja kepada karyawan*, hasil menunjukkan 52,7% menjawab setuju dan 26,8% menjawab sangat setuju. Hal ini diartikan, bahwasanya semua

karyawan yang bekerja di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung bekerja sesuai dengan keinginannya tanpa ada paksaan dari siapapun.

2. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Skor					Jumlah
		SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)	
1	X ₁	19	49	18	2	0	88
		21,6 %	55,7%	20,5%	2,3	0	100 %
2	X ₂	16	45	26	1	0	88
		18,2 %	51,1%	29,5 %	1,1	0	100 %
3	X ₃	23	54	11	0	0	88
		26,1 %	61,4 %	12,5 %	0	0	100 %
4	X ₄	19	58	10	1	0	88
		21,6 %	65,9 %	11,4 %	1,1 %	0	100 %
5	X ₅	12	55	21	0	0	88
		13,6 %	62,5 %	23,9 %	0	0	100 %
	Jumlah	89	261	86	4	0	440
		20,2 %	59,3 %	19,5%	0,9 %	0	100%

Sumber : Data yang Diolah (2017)

Keterangan : F (Frekuensi), SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju)

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap variabel kualitas pelayanan yaitu 261 pernyataan atau 59,3%. Hal ini menunjukkan adanya penilaian terhadap kualitas pelayanan yang tinggi yang dimiliki RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Adapun selengkapnya dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pernyataan butiran pertama yaitu, *saya memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pasien*, hasil menunjukkan 55,7% menjawab setuju dan 22,6% menjawab sangat setuju. Hal

ini menunjukkan, bahwasanya semua staff, dokter dan perawat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

- b. Berdasarkan pernyataan butiran kedua yaitu, *saya cepat tanggap menangani keluhan pasien*, hasil menunjukkan 51,1% menjawab setuju dan 29,5% menjawab netral. Hal ini menunjukkan, bahwasanya staff, dokter dan perawat selalu cepat dan tanggap jika pasien membutuhkan bantuan.
- c. Berdasarkan pernyataan butiran ketiga yaitu, *saya memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan janji yang saya berikan*, hasil menunjukkan 61,4% menjawab setuju dan 26,1% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan, bahwasanya RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja staff ataupun perawat.
- d. Berdasarkan pernyataan butiran keempat yaitu, *saya memberikan perhatian yang baik kepada pasien yang merasa kesulitan*, hasil menunjukkan 65,9% menjawab setuju dan 26,1% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan, bahwasanya staff, dokter dan perawat memberikan perhatian yang baik kepada para pasien.
- e. Berdasarkan pernyataan butiran kelima yaitu, *saya melayani pasien dengan penampilan yang sopan dan menarik*, hasil menunjukkan 59,3% menjawab setuju dan 20,2% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan, bahwasanya seluruh karyawan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung menggunakan pakaian yang sopan dan menarik.

D. Analisis Uji Persyaratan Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Dalam penelitian suatu instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang hendak diukur dari variabel yang diteliti. Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan rumus produk moment pearson dan taraf signifikasi 0,05. Masing-masing skor item dikorelasikan dengan skor totalnya. Adapun hasil uji validitas yang dilakukan dengan bantuan SPSS 19 dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 4.10
Uji Validitas Instrumen

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Kondisi	Sign.	Kesimpulan
X ₁	0,722	0,2096	r hitung > r tabel	0,000 < 0,05	Valid
X ₂	0,740	0,2096	r hitung > r tabel	0,000 < 0,05	Valid
X ₃	0,674	0,2096	r hitung > r tabel	0,000 < 0,05	Valid
X ₄	0,764	0,2096	r hitung > r tabel	0,000 < 0,05	Valid
X ₅	0,410	0,2096	r hitung > r tabel	0,000 < 0,05	Valid
Y ₁	0,690	0,2096	r hitung > r tabel	0,000 < 0,05	Valid
Y ₂	0,667	0,2096	r hitung > r tabel	0,000 < 0,05	Valid
Y ₃	0,723	0,2096	r hitung > r tabel	0,000 < 0,05	Valid
Y ₄	0,666	0,2096	r hitung > r tabel	0,000 < 0,05	Valid
Y ₅	0,511	0,2096	r hitung > r tabel	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data yang Diolah (2017) dari kuesioner

Uji validitas menggunakan sampel 88 responden dan taraf signifikan 0,05 sehingga di dapat r_{hitung} dan r_{tabel} yang di dapat rata-rata diatas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji validitas pada

penelitian ini dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan taraf signifikansi $< 0,05$.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dan menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut dapat dipercaya dan diandalkan dalam penelitian. Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan rumus crobach alpha dengan bantuan SPSS 19, kemudian hasil alpha hitung diinterpretasikan pada tabel nilai r. Jika tingkat alpha hitung $> 0,60$ maka alat ukur tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Adapun hasil dari output SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Reliabilitas Instrumen

Variabel	Alpha	Keterangan
Motivasi Kerja	0,687	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,661	Reliabel

Sumber : Data yang Diolah (2017)

Pada tabel diatas terdapat angka 0,687 dan 0,661 yang artinya hasil perhitungan reliabilitas lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

E. Analisis Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Sederhana

Tabel 4.13
Uji Regresi Sederhana Instrumen
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,138	1,518		6,020	,000
Motivasi Kerja	,535	,075	,612	7,170	,000

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,138	1,518		6,020	,000
Motivasi Kerja	,535	,075	,612	7,170	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel maka,

- a. Konstanta $a = 9,138$ dan koefisien $b = 0,535$ sehingga persamaan regresi sederhana menjadi $Y = 9,138 + 0,535X$ konstanta a sebesar 9,138 menyatakan bahwa jika tidak ada skor motivasi kerja ($X = 0$), maka skor kualitas pelayanan sebesar 9,138.
- b. Koefisien regresi untuk X sebesar 9,138 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan X variabel motivasi kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 9,138 koefisien bernilai positif berarti terjadi hubungan positif antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan. Semakin banyak motivasi kerja maka akan semakin meningkatnya kualitas pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengetahui persentasi sumbangan variabel pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan. Uji ini dilakukan dengan bantuan SPSS 19 yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,612 ^a	,374	,367	1,69487

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja

b. Dependent Variable:
Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui hasil uji determinasi pada *output model summary* dari analisis regresi liner sederhana tepatnya pada kolom *R Square* sebesar 0,374 atau, 37,4%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh motivasi kerja (variabel Independen) terhadap kualitas pelayanan (variabel dependen) sebesar 37,4% atau variabel independen yang digunakan mampu menjelaskan sebesar 37,4 % terhadap variabel dependennya. Sedangkan sisanya 62,6 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

3. Uji t (*Parsial*)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4.15
Hasil Uji t (*parsial*)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,138	1,518		6,020	,000
Motivasi Kerja	,535	,075	,612	7,170	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.15, terlihat bahwa variabel motivasi kerja sebesar $7,170 > T_{\text{tabel}} 1,98793$ dan probabilitas (signifikan) ternyata $0,000 <$

0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima atau dengan kata lain motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

F. Analisis Pengaruh

1. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu motivasi kerja (variabel independen) dan kualitas pelayanan (variabel dependen). Sampel yang peneliti ambil adalah dari tenaga non medis RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung untuk mengetahui apakah ada pengaruhnya motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, dimana jumlah seluruh sampel adalah 88 tenaga non medis. Adapun hasil penelitian yang diujikan kepada pegawai tenaga non medis berdasarkan data yang diperoleh terkait motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Berdasarkan variabel X (motivasi kerja) dengan 5 butiran pertanyaan mengenai motivasi kerja, diketahui bahwa motivasi kerja menunjukkan persentase 52,7% sebanyak 232 menjawab sangat setuju.
- b. Berdasarkan variabel Y (Kualitas Pelayanan) dengan 5 butiran pertanyaan mengenai kualitas pelayanan, diketahui kualitas pelayanan menunjukkan persentase 59,3% atau 261 yang menjawab setuju.
- c. Berdasarkan penelitian dalam perhitungan yang sudah diolah menggunakan SPSS 19, bahwa di dapat hasil uji analisis regresi lliner sederhana yaitu $Y = 9,138 + 0,535X$ dengan artian bahwa ada hubungan motivasi kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) dimana $a = 9,138$

jika motivasi kerja bernilai 0, maka kualitas pelayanan (X) sebesar 0,535 yang berarti bila motivasi kerja mengalami peningkatan sebesar 1% saja, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 53,5%.

- d. Berdasarkan H_0 pada pembahasan sebelumnya hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 1,98793. Sedangkan untuk t_{hitung} pada variabel x (motivasi kerja) sebesar 7,170. Berdasarkan hasil tersebut maka t_{hitung} pada variabel motivasi kerja lebih besar dari t_{tabel} 1,98793 dan berdasarkan tingkat taraf signifikansi $(0,000) < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- e. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2), nilai R Square 0,374 yang artinya motivasi kerja mempunyai kontribusi sebesar 37,4% terhadap kualitas pelayanan dan sisanya 62,6 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- f. motivasi kerja adalah dorongan atau semangat yang timbul dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu atau bekerja, karena adanya rangsangan dari luar, baik itu dari atasan maupun dari lingkungan kerja, serta adanya dasar untuk memenuhi kebutuhan dan rasa puas dan memenuhi tanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan dan dilakukan dalam organisasi. Disini peranan motivasi sangat besar artinya dalam bimbingan atau mengarahkan seseorang terhadap tingkah laku pekerjanya, dalam memberikan motivasi kepada para karyawan, pimpinan harus memperhatikan beberapa indikator sebagai berikut:

kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, kebutuhan aktualisasi diri.

- 1) Kebutuhan fisiologis adalah yang mencakup kebutuhan-kebutuhan dasar untuk bertahan hidup seperti kebutuhan akan makanan, minuman, tempat tinggal, kebutuhan seksual dan sebagainya. Berdasarkan kesimpulannya RSUD Dr. H. Abdul Moeleok Provinsi Lampung memberikan jaminan uang makan kepada semua karyawan. Hal ini ditandai dengan jawaban 29,5% responden sangat setuju dan 50% responden yang menjawab setuju. Hal ini diartikan bahwasanya RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan jaminan uang makan kepada semua karyawan.
- 2) Kebutuhan akan rasa aman merupakan kebutuhan untuk memperoleh rasa aman atau terlindungi dari berbagai bentuk bahaya, ancaman, dan kekerasan baik kekerasan fisik maupun mental. Berdasarkan kesimpulannya RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan jaminan kesehatan dan keamanan kepada karyawan. Hal ini ditandai dengan jawaban 42% responden menjawab setuju, dan 3,4% responden yang menjawab tidak setuju. Hal ini diartikan bahwasanya tidak semua pegawai tenaga non medis RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung mendapatkan jaminan kesehatan dan rasa aman.
- 3) Kebutuhan sosial merupakan kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk diterima oleh lingkungannya. Dalam penelitian ini RSUD Dr.

H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung menghargai usaha yang dilakukan tenaga non medis, hasil ini menunjukkan 56,8% responden menjawab setuju, dan 37,5% responden menjawab sangat setuju. Hal ini diartikan, bahwasanya RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sangat menghargai semua usaha yang dilakukan oleh semua pegawai.

- 4) Kebutuhan penghargaan merupakan kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk memperoleh penghargaan dan pengakuan dari pihak lain. Dalam penelitian ini RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan penghargaan prestasi kerja yang saya peroleh, hal ini menunjukkan hasil 56,8% menjawab setuju dan 22,7% menjawab sangat setuju. Hal ini diartikan bahwasanya RSUD Dr. H. Abdul Moeleok Provinsi Lampung memberikan penghargaan kepada setiap pegawai yang berprestasi, maka akan memberikan motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.
- 5) Kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk mewujudkan dirinya sendiri dan bukan hanya untuk mewujudkan diri seperti yang diinginkan orang lain. Misalnya tuntutan orang tua, teman, tokoh panutan, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan kebebasan kepada pegawai. Hasil menunjukkan 52,7% menjawab setuju dan 26,8% menjawab sangat setuju. Hal ini diartikan, bahwasanya semua karyawan yang bekerja sesuai dengan keinginnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Berdasarkan indikator pertanyaan yang telah diajukan kepada pegawai tenaga non medis RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung terdiri dari 5 dimensi yaitu:

- a. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan atau jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Dalam penelitian ini, RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pasien. Hasil menunjukkan 55,7% responden menjawab setuju dan 22,6% responden menjawab sangat setuju. Hal ini diartikan bahwasanya semua staff, dokter dan perawat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.
- b. Responsiveness (daya tanggap) yaitu, kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan atau jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau komplain yang diajukan konsumen. Dalam penelitian ini, RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung cepat tanggap melayani keluhan pasien dan memberikan pelayanan atau jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pasien atau komplain yang diajukan konsumen. Hasil menunjukkan 51,1% responden menjawab setuju dan 29,5% responden menjawab netral. Hal ini diartikan bahwasanya, staff, dokter dan perawat selalu cepat dan tanggap jika pasien membutuhkan bantuan.

- c. Assurance (kepastian) yaitu, kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Dalam penelitian ini, RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memenuhi kebutuhan pasien sesuai janji yang diberikan. Hasil menunjukkan 61,4% responden menjawab setuju dan 26,1% menjawab sangat setuju. Hal ini diartikan bahwasanya, RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja staff atau pun perawat.
- d. Empaty (empati) yaitu, kesediaan karyawan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. Dalam penelitian ini, RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan kebutuhan pasien sesuai dengan janji yang diberikan. Hasil menunjukkan 65,9% responden menjawab setuju dan 26,1% responden menjawab sangat setuju. Hal ini diartikan bahwasanya, staff, dokter dan perawat memberikan perhatian yang baik kepada para pasien.
- e. Tangible (berwujud) yaitu, berupa penampilan fisik yang menarik untuk memberikan respon positif terhadap konsumen. Dalam penelitian ini, RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung melayani pasien dengan penampilan yang sopan dan menarik. Hasil menunjukkan 59,3% responden menjawab setuju dan 20,2% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan, bahwasanya seluruh

karyawan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung menggunakan pakaian yang sopan dan menarik.

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan motivasi pegawai yang diberikan oleh leader yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah kebutuhan sosial dan penghargaan dibuktikan oleh pegawai itu sendiri sebesar 56,8% dan 56,8%. Hal ini sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja dan berpengaruh besar terhadap motivasinya, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang sangat baik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung telah memiliki motivasi kerja dengan indikator kebutuhan sosial dan penghargaan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaannya.

Kualitas pelayanan yang baik dilihat dari tingginya keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. Dalam menjalankan tugas serta melaksanakan pekerjaan dengan tanggap dan dapat diselesaikan dengan baik dan telah berjalan sesuai dengan yang direncanakan.

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan kualitas pelayanan yang tinggi adalah keandalan dan daya tanggap yang dimiliki oleh pegawai sebesar 55,7% dan 51,1% dapat ditarik kesimpulan bahwa RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung telah memiliki kualitas dengan indikator kepastian dan empati yang sangat tinggi. Sehingga

menghasilkan kualitas pelayanan yang sangat baik dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Etika Kerja Islam

Agama Islam memandang etika kerja sebagai usaha atau kerja yang diletakkan pada kerangka ketakwaan kepada Allah SWT. Etika kerja Islami bertumpu pada *akhlakul karimah*, dimulai dari niat baik, sikap, dan tingkah laku terpuji. Semua konsep etika ini berlandaskan keyakinan bahwa hakikat bekerja adalah bagian dari ibadah. Jadi, setiap muslim harus bekerja jujur dan benar atas nilai-nilai agamanya. Alhasil kerja wajib dilandasi moralitas yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian statistik diatas, bahwasanya motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung belum sepenuhnya mencapai nilai-nilai Islam, bahwasannya seperti yang diketahui banyaknya kasus atau kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Sehingga membuat nama RSUD Dr. H. Abdul Moelok Provinsi Lampung dipandang tidak baik, dalam hal ini terdapat contoh diantaranya: seorang ibu membawa jenazah anaknya menggunakan angkutan umum ,setelah anaknya menjalani operasi di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan menggunakan BPJS. Namun ketika ia meminta jenazah dibawa dengan ambulance pihak rumah sakit disebut tidak bersedia karna pihaknya tidak memfasilitasi pengantaran jenazah ke rumah duka. Petugas ambulance meminta uang Rp

2 juta sebagai biaya menggunakan jasa ambulance untuk umum. Permintaan uang tersebut tanpa diketahui oleh pihak rumah sakit. Sesuai standar operasional (SOP), setiap pasien meninggal disediakan ambulance untuk mengantar ke rumah duka. Dalam menerapkan etika kerja Islam yang baik, tidak memiliki perasaan yang seharusnya dilakukan lebih mementingkan orang yang benar-benar membutuhkan dan tidak semena-mena dalam memberikan pelayanan. Padahal pihak rumah sakit telah memotivasi para pegawainya agar pegawai dapat meningkatkan pelayanannya. Dalam contoh diatas dapat disimpulkan bahwa belum mencakup nilai ke Islaman, seharusnya RSUDAM menerapkan etika Kerja Islam sesuai dengan nilai-nilai etika kerja Islam sebagai berikut :

a. Bekerja dengan Ikhlas dan amanah

Bekerja dengan ikhlas dan amanah berarti bekerja dengan kerelaan dan dengan hati yang suci untuk mencari keridhaan Allah. Pekerja yang menjalankan tugasnya dengan sepenuh kerelaan dan kesadaran merupakan suatu amal soleh dalam usaha mengabdikan diri kepada Allah.

Berdasarkan jawaban responden pada motivasi kerja, bahwasanya kualitas pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah menjalankan pekerjaan dengan *keikhlasan dan amanah* dengan sebaik-baiknya, hal itu dapat dilihat dari butir pernyataan motivasi kerja yang pertama “*RSUD Dr. H. Abdul Moelok Provinsi Lampung memberikan jaminan uang makan kepada semua karyawan*” responden menjawab 50% setuju dan butir pernyataan

kualitas pelayanan “saya memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pasien”, responden menjawab 55,7% setuju. Artinya pimpinan dan pegawai RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, sudah menjalani tugas sesuai dengan visi dan misi dengan baik.

Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam QS. An-Nissa ayat 58 sampai 59, yaitu:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾ يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya

Contoh : Cara RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dalam menerapkan sifat ikhlas dan amanah kepada pasien yaitu mereka tidak berbohong dalam memberikan pelayanan dan mengada-ngada karena sesuai dengan fakta yang ada, bertanggung

jawab dengan tugas yang ada, tidak menipu sesuai dengan sikap Rasulullah SAW yang sangat mulia dalam memberikan pelayanan yang baik. Dan apabila ada pasien dalam masalah kelengkapan berkas yang dibawa maka harus diberitahu apa saja yang harus segera dilengkapi.

Namun, berdasarkan jawaban responden pada variabel pernyataan motivasi kerja, yaitu butir ketiga “*karyawan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung menghargai usaha yang saya lakukan*”, responden menjawab 56,8% menjawab setuju. Seharusnya, pegawai yang sudah melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya, semestinya dihargai segala usaha yang telah dilakukan oleh para pegawai atau diberikan imbalan yang sesuai dengan kerja kerasnya.

Kemudian, bagi seorang pekerja hendaklah menyadari dan menghayati bahwa bekerja untuk mencari nafkah yang dimulai dengan niat itu adalah ibadah, bukan semata-mata karena uang dan jabatan. Bahwasanya Allah SWT telah menegaskan dalam QS. Al-Munaafiquun ayat 9 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تُلْهِكُمْ اَمْوَالُكُمْ وَلَا اَوْلَادُكُمْ عَنْ ذِكْرِ اللّٰهِ
وَمَنْ يَفْعَلْ ذٰلِكَ فَاُولٰٓئِكَ هُمُ الْخٰسِرُوْنَ ﴿٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang beriman, janganlah hartamu dan anak-anakmu melalaikan kamu dari mengingat Allah. Barangsiapa yang berbuat demikian maka mereka itulah orang-orang yang merugi.

b. Ketekunan dalam bekerja

Ketekunan adalah suatu sifat yang diperlukan oleh setiap pekerja. Setiap pekerja dapat meningkatkan kecakapan menjalankan tugas apabila tekun dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan, yaitu butir pertama *“saya memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pasien*, responden menjawab 55,7% setuju dan butir ketiga *“saya memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan janji yang saya berikan*, artinya pegawai RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah melakukan pekerjaan dengan penuh ketekunan. Buktinya pegawai dapat memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan janji yang telah diberikan. Hal itu dapat dilihat dari pernyataan responden mengenai variabel kualitas pelayanan *“saya cepat tanggap menangani keluhan pasien*, 51,1% responden menjawab setuju.

Hal itu sesuai dengan hadist Rasulullah SAW bersabda :

“Sesungguhnya Allah suka apabila seseorang itu melakukan sesuatu pekerjaan dengan tekun” (HR Al-Baihaqi)”

Contoh : Dalam hal ini, RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah memiliki ketekunan dalam bekerja tetapi belum diterapkan dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Jadi apabila menilai seorang pekerja, ciri yang terpenting ialah kecakapan. Mutu kecakapan seseorang akan terus meningkat jika memiliki keinginan belajar atau menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan tugasnya.

c. Semangat dan kerja sama

Suatu kumpulan pekerja diharuskan mampu untuk bekerja sama, bergotong-royong melaksanakan tugas masing-masing. Sikap bantu membantu diantara satu sama lain antara pekerja, akan menimbulkan suasana kerja yang aman dan gembira. Suasana yang demikian pula akan meningkatkan hasil dan mutu kerja.

Hal ini sesuai dengan sebagaimana dalam firman Allah SWT QS. Al-Maidah ayat 2, yaitu :



وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Contoh : dalam hal ini RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung bersama pasien dalam menjalankan kerja sama yang baik antaran pegawai dan pasien dalam memberikan arahan dan solusi terkait dengan masalah yang dialami oleh pasien, sehingga dapat memudahkan pasien untuk memperoleh informasi agar kerja sama diantara mereka berjalan dengan lancar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah kebutuhan sosial dan penghargaan dibuktikan yang dimiliki pegawai sebesar 56,8% dan 56,8%, dengan hasil uji analisis regresi liner sederhana yaitu $Y = 9,138 + 0,535X$ dengan artian bahwa hubungan motivasi kerja(X) terhadap kualitas pelayanan (Y) dimana a = 9,138 jika motivasi kerja bernilai 0 maka, kualitas pelayanan(X) 0,535 yang berarti bila motivasi kerja mengalami peningkatan 1% saja, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 53,5% dan t_{tabel} sebesar 1,98793, sedangkan t_{hitung} sebesar 7,170 berdasarkan taraf signifikan $(0,000) < 0,05$. Hal ini sangat mempengaruhi seseorang dalam bekerja dan berpengaruh besar terhadap motivasinya, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang sangat baik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

2. Berdasarkan hasil penelitian statistik diatas, bahwasanya motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung belum sepenuhnya mencapai nilai-nilai Islam, bahwasannya seperti yang diketahui banyaknya kasus atau kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Sehingga membuat nama RSUD Dr. H.

Abdul Moelok Provinsi Lampung dipandang tidak baik. Seharusnya RSUDAM menerapkan etika Kerja Islam sesuai dengan nilai-nilai etika kerja Islam seperti, Bekerja dengan Ikhlas dan amanah, Ketekunan dalam bekerja, Semangat dan kerja sama.

B. Saran

1. Bagi RSUD Dr. H. Abdul Moelok Provinsi Lampung

Seharusnya pihak rumah sakit abdul moelok melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap kinerja instansi pelayanan kesehatan publik, terkait dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada, perbaikan sistem administrasi, perbaikan sistem pelayanan, perbaikan fasilitas yang layak bagi pasien khususnya pasien yang tidak mampu, penambahan tenaga medis, dokter dan dokter spesialis untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien, serta meningkatkan kesejahteraan bagi petugas yang adadi RSUDAM.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih dalam dan luas mengenai permasalahan pemahaman pengaruh implementasi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan dengan sampel yang lebih besar, metode analisa yang berbeda, dan menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kuaalitas pelayanan.

3. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan diharapkan para pembaca lebih

memahami secara spesifik tentang motivasi kerja dan kualitas pelayanan dalam berbagai jurnal, artikel, maupun buku-buku penunjang

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Burhanuddin, *Menanti Kemakmuran Negeri (Kumpulan Esai tentang Pembangunan Sosial Ekonomi Indonesia*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2013.
- Bangun, Wilson, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Erlangga, Jakarta, 2012.
- Data Sub Kepegawaian* RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, 2015
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2011.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1-30*, CV Karya Utama, Surabaya, 2000.
- Efendi, Usman, *Asas Manajemen*, Jakarta : Rajawali, 2014.
- Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, Gema Insani Inpress, Jakarta 2010.
- Hartono, *Statistik untuk Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009.
- Hasan Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Aksara, 2008.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta : Bumi Aksara, 2010.
- Hermawan Kartajaya, *The Official MIM Academy Coursbook Service Operation*, Erlangga, 2010.
- Hermawan Kertajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Mizan, Bandung, 2010.
- Janie, Dyah Nirmala Arum *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan SPSS*, Semarang University Press, Semarang, 2012.
- J Winardi, *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Kurniawan, Albert, *Metode Riset Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2014.
- Pramadhika, Ananto, *Motivasi Kerja Dalam Islam*, Jurnal Motivasi Kerja, September 2011.

Sangadji, Etta Mamang, *Metode Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2010.

Stephen P. Robbins, Mary Coulter, *Manajemen*, Edisi Kesepuluh, Gelora Aksara Pratama, 2010.

Subagyo, P. Joko, *Metode Penelitian Dalam Teori & Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2011.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* Bandung, Alfabeta, 2013

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Kualitatif R&D*, Alfabeta, Bandung, 2009.

-----, *Statistik untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2010.

Sujarweni, V. Wiratna, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi, Pustaka Baru Press*, Yogyakarta, 2015.

Wahyuningsih, Asih, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Rineka Cipta , 2009).

Wulandari, Antonius Atosokhsi Gea, Antonia Panca Yuni, *Character Building IV Relasi dengan Dunia*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 2012.

Jurnal, Artikel, Dan Lain-Lain

Agung Gita Subakti, *Pengaruh Motivasi, Kepuasan, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Cafe X Bogor*, Jurnal Binus Business Review, Vol.4, No.2, November 2013.

Apolonia Corebima, *Dukungan Alokasi Belanja Langsung, Motivasi Kerja, Sistem Kontrol Terhadap Mutu Pelayanan*, Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi, Vol.1, No.1, 2014.

Azizah Aisyati, Taufiq Rochman, *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonogii Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual*, Jurnal Teknik Industri, Nomer 2, Juli 2013.

Bhirawa Anoraga, *Motivasi Kerja Islam dan Etos Kerja Islam Karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnia, Volume. 2, No. 7, Juli 2015.

Eni Cahyani dan Dian Septiani, *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Internal Tenaga Pendidik Pada Politeknik Swasta di Sumatera Selatan*, Jurnal Adminika, Volume 1, No. 1, Januari-Juni 2015.

Ernawaty Nasution, *Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Fakultas Dakwah IAIN AR-RANIRY*, Jurnal Al-Bayan, Volume. 20, No. 29, Januari – Juni 2014.

Inka Janita Sembiring, Suharyono, dan Andriani Kusumawati, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Administrasi Bisnis, Volume. 15, No. 1, Oktober 2014.

Ipan Sunarto, *Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang*, Jurnal Administrasi Negara, Volume. 3, No. 4, 2015.

Jafirdaus Pallo, *Pengaruh Motivasi Kerja Aparat Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang*, Jurnal S-1 Ilmu Pemerintah, Vol. 2, No. 3, Edisi Sptember 2015.

Jony Oktavian Haryanto, *Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat*, Jurnal Ekonomi Bisnis, Volume. 2, No.14 Agustus.

Noor Ikhsan Muttaqin, Djumadi, Muhammad Noor, *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*, eJournal Administrasi Reform, Vol.1, No.1, 2013.

Parasuraman (2001) dalam Anton Sujarwo Binti S, *Effect Of Skills, Motivation and Commitment On Service Quality In Issuing Card Holders The Village Govern ment Officials In Pandan District Of Central Tapanuli*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Eksekutif, Vol 1, No.1, 2016.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Nasution, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Internet Dan Game Online*, Jurnal Mahasiswa Q-MAN, Volume 1, No. 3, Mei 2012.

Robbins dan Judge (2008) dalam Eni Cahyani dan Dian Septiani, *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Internal Tenaga Pendidik Pada Politeknik Swasta di Sumatera Selatan*, Jurnal Adminika, Volume 1, No. 1, Januari-Juni 2015.

Septin Puji Astuti, Wiwik Wilasari, dan Datien Eriska Utami, *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah*, Jurnal Manajemen Bisnis, Volume. 2, No. 1, April-Juli 2009.

Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*, Edisi 2, cet 4, Rajawali Pers, Jakarta, 2013.

Zeithaml, Valarie A. (1990) dalam Deddy Djabir, *Tesis, Pengaruh Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kota Baubau*, Universitas Terbuka, Jakarta, 2012.





LAMPIRAN

Nomor : In.09/DE/PP.00.9/305/2016
Januari 2017

Bandar Lampung, 12

Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Eks
Perihal : Permohonan Izin Riset

Kepada Yth,
Pimpinan RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung
Di —
Bandar Lampung

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini disampaikan permohonan izin untuk mengadakan riset guna penulisan skripsi mahasiswa kami sebagai berikut:

Nama / NPM : Siti Rondiah / 1251010203
Jurusan / Semester : Ekonomi Syari'ah / VIII (delapan)
Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Kualitas Pelayanan
Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi
Islam (Studi Pada Rumah Sakit Abdul
Moeloek)
Lokasi Penelitian : Jalan Dr. Rivai No. 6 Penengahan Bandar
Lampung
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah sebagai data dalam penulisan skripsi yang bersangkutan, sebagai bahan pertimbangan Saudara bersama ini dilampirkan 1 (satu) Eks. Proposal Penelitian dimaksud

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,

Moh. Bahrudin, MA

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Saudara/I Responden Penelitian

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi penelitian pada prgram Strata Satu (S1) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampng, peneliti memiliki kewajiban untuk melakukan penelitian. Sehubung dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan, maka peneliti memohon kesediaan dari saudara/I untuk menjadi responden pada penelitian yang penulis lakukan ini dengan membrikan jawaban kuesioner pada kolom yang telah disediakan. Kuesioner ini dmaksudkan untuk mengetahui dampak yang timbul dari pengaruh implementasi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan perspektif etika kerja Islam.

Jawaban dari kuesioner ini akan peneliti gunakan hanya semata-mata untuk keperluan penyusunan skripsi yang berjudul “Pegaruh Implementasi Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Etika Kerja Islam (RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)”.

Sebagaimana penelitian ilmiah diharapkan pada responden untuk memberikan jawaban sejujur-jujurnya dan seobjekti mungkin. Selain itu jawaban yang saudara responden berikan, peneliti menjamin kerahasiaannya dan tidak membawa konsekuensi yang merugikan apapun.

Atas kesediaan dan keikhlasan saudara/I dalam mengisi kuesioner ini, kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya


Siti Rondiah

A. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara. Kriteria penilaian :

- | | |
|------------------------------------|-----------------|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | : diberi skor 1 |
| Tidak Setuju (TS) | : diberi skor 2 |
| Ragu – Ragu (RR) | : diberi skor 3 |
| Setuju (S) | : diberi skor 4 |
| Sangat Setuju (SS) | : diberi skor 5 |

B. Identitas Responden

- 
- Nama :
 - Jenis Kelamin : a. Laki – Laki b. Perempuan
 - Usia : a. < 20 Tahun c. 30-40 Tahun
b. 20-30 Tahun d. > 40 Tahun
 - Pekerjaan :
a. Pelajar / Mahasiswa d. Pegawai Swasta
b. Wiraswasta e. lainnya
c. Pegawai Negeri
 - Lama Bekerja : a. < 1 Tahun b. 1-5 Tahun c. > 5 Tahun
 - Pendapatan Per Bulan :
a. < Rp 1.500.000 d. > Rp 3.000.000
b. Rp 1.500.000-2.000.000 e. Belum Berpenghasilan
c. Rp 2.000.000-3.000.000

C. Pertanyaan Varabel X (Kebutuhan Fisiologi), (Kebutuhan Akan Rasa Aman), (Kebutuhan Sosial), (Kebutuhan Akan Penghargaan), (Kebutuhan Aktualisasi Diri) dan Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

NO.	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
	Variabel X					
1.	RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan jaminan uang makan kepada semua karyawan.					
2.	RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan jaminan kesehatan dan rasa aman kepada karyawan.					
3.	Karyawan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung menghargai usaha yang saya lakukan.					
4.	RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan penghargaan prestasi kerja yang saya peroleh.					
5.	RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memberikan kebebasan kerja kepada karyawan.					
NO.	Variabel Y Kualitas Pelayanan					
1.	Saya memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan pasien.					
2.	Saya cepat tanggap menangani keluhan pasien.					
3.	Saya memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan janji yang saya berikan.					
4.	Saya memberikan perhatian yang baik kepada pasien yang merasa kesulitan.					
5.	Saya melayani pasien dengan penampilan yang sopan dan menarik.					

Lampiran 4. Distribusi Jawaban Responden Variabel Motivasi Kerja (X)

No. Responden	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Lama Bekerja	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Jumlah X
1	2	1	3	2	4	5	4	4	5	22
2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	25
3	1	1	3	1	5	5	5	4	5	24
4	1	1	2	1	5	4	5	5	4	23
5	2	1	1	2	4	4	4	3	3	18
6	1	1	2	1	4	3	3	4	4	18
7	2	1	1	2	4	4	4	4	4	20
8	3	1	2	1	4	4	4	4	5	21
9	2	1	3	3	4	4	4	4	4	20
10	2	1	2	2	5	5	4	5	4	23
11	3	1	2	2	4	5	4	5	4	22
12	4	1	2	1	5	5	5	5	4	24
13	3	1	1	2	5	5	4	5	4	23
14	4	1	3	3	4	5	5	3	4	21
15	3	1	2	2	4	5	5	4	3	21
16	4	1	2	3	5	5	5	4	4	23
17	4	1	3	3	5	5	4	4	4	22
18	4	2	1	3	5	4	5	5	5	24
19	3	2	2	2	4	5	5	5	4	23

20	4	2	3	3	3	3	4	4	3	17
21	3	2	2	2	3	4	4	4	4	19
22	1	2	2	1	4	3	4	2	4	17
23	1	2	2	1	5	4	5	5	3	22
24	4	2	3	2	4	4	4	3	4	19
25	2	2	1	1	3	3	4	4	4	18
26	2	2	1	2	3	4	4	4	4	19
27	4	2	3	3	3	4	4	4	4	19
28	4	2	2	1	3	2	4	2	3	14
29	2	2	1	3	4	3	5	5	5	22
30	1	2	1	1	4	3	4	4	3	18
31	4	2	2	3	4	4	4	4	4	20
32	2	2	2	2	3	3	3	3	4	16
33	3	2	2	2	4	3	4	4	4	19
34	4	2	2	3	2	4	4	4	4	18
35	2	2	1	2	5	4	5	4	5	23
36	3	2	1	3	2	4	5	4	3	18
37	3	2	1	2	4	4	5	4	4	21
38	2	2	1	2	5	3	4	4	5	21
39	4	2	1	3	4	4	4	4	4	20
40	3	2	1	3	4	3	4	4	5	20
41	4	2	2	3	4	4	4	4	4	20
42	1	2	1	2	4	4	4	4	4	20

43	2	2	2	2	4	4	4	4	3	19
44	3	2	2	2	4	3	5	4	5	21
45	1	2	2	2	3	3	4	3	4	17
46	2	2	1	2	4	3	4	4	4	19
47	1	2	2	3	4	4	4	4	4	20
48	2	2	1	1	5	5	5	5	5	25
49	1	2	2	3	5	5	5	5	4	24
50	3	2	1	3	4	4	4	4	3	19
51	1	2	1	1	4	5	5	4	5	23
52	4	2	1	3	5	3	4	4	4	20
53	1	2	2	3	4	4	4	4	3	19
54	1	2	1	2	5	3	4	1	4	17
55	4	2	1	3	5	3	4	4	4	20
56	1	2	1	2	4	4	5	4	3	20
57	4	2	2	1	4	4	5	3	4	20
58	4	2	1	1	4	4	5	4	4	21
59	1	2	3	2	3	5	5	3	3	19
60	1	2	2	3	3	3	4	3	4	17
61	3	2	2	3	5	4	5	5	4	23
62	1	2	3	3	5	5	5	5	4	24
63	1	2	1	2	4	4	5	4	5	22
64	1	2	3	3	5	3	4	4	4	20
65	3	2	3	2	4	3	4	4	4	19

66	1	2	3	2	5	3	5	3	3	19
67	2	2	1	1	3	3	5	4	4	19
68	1	2	3	2	5	5	5	5	4	24
69	1	1	1	2	4	4	4	4	3	19
70	2	1	1	2	4	5	5	4	4	22
71	4	1	3	3	5	5	5	5	5	25
72	4	1	1	3	4	3	5	5	5	22
73	2	1	1	3	4	3	4	4	5	20
74	4	1	2	2	3	2	3	3	4	15
75	3	1	3	2	2	2	4	2	4	14
76	2	1	2	2	3	4	4	4	4	19
77	3	1	2	2	5	4	4	4	3	20
78	3	1	1	2	4	5	4	3	4	20
79	2	1	2	2	3	4	3	3	4	17
80	4	1	3	2	5	4	4	4	4	21
81	3	1	1	3	3	3	3	3	5	17
82	2	1	2	3	4	3	4	4	3	18
83	3	1	3	2	4	4	5	5	3	21
84	4	1	1	2	4	3	4	4	3	18
85	4	1	3	2	4	4	4	5	4	21
86	3	1	3	3	5	5	5	5	3	23
87	4	1	2	2	4	4	4	3	4	19
88	3	1	2	3	4	4	4	4	3	19

